

7. **Võ Văn Xuân** (2009), Nghiên cứu áp dụng phác đồ kết hợp hóa - xạ trị trong ung thư phổi tế bào nhỏ và đánh giá kết quả điều trị, Đại học Y Hà Nội.  
8. **De Ruyscher D., Lueza B., Le Pechoux C. et**

**al** (2016), Impact of thoracic radiotherapy timing in limited-stage small-cell lung cancer: usefulness of the individual patient data meta-analysis, Ann Oncol. 27(10), 1818-28.

## KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ CÔNG TÁC CẤP PHÁT THUỐC TẠI KHOA DƯỢC BỆNH VIỆN PHƯƠNG CHÂU SA ĐÉC NĂM 2022

**Dương Trương Phú<sup>1</sup>, Trần Cát Vy<sup>2</sup>, Quách Khánh Thành<sup>1</sup>, Nguyễn Tuấn Kiệt<sup>1</sup>, Phạm Diệu Huệ Anh<sup>1</sup>, Nguyễn Văn Cường<sup>1</sup>, Cao Nguyễn Hồng Khanh<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Thuý Nga<sup>1</sup>, Hồ Thị Diễm Phương<sup>1</sup>, Nguyễn Chí Toàn<sup>2</sup>**

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân điều trị ngoại trú về công tác cấp phát thuốc của nhân viên y tế cấp phát thuốc khoa dược Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** nghiên cứu mô tả cắt ngang khảo sát 150 người bệnh 15 - 60 tuổi điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc từ 15/11/2022 đến 30/11/2022 khảo sát sự hài lòng bằng thang điểm Likert 5 mức độ và thang điểm NPS. **Kết quả:** Qua kết quả khảo sát 150 bệnh nhân cho thấy sự hài lòng chung của bệnh nhân khi trải nghiệm mua thuốc tại bệnh viện Phương Châu Sa Đéc được đánh giá ở mức độ rất hài lòng cao nhất với tỷ lệ 63,3%, hài lòng chiếm tỷ lệ 36,7%. Không ghi nhận trường hợp nào bệnh nhân không hài lòng. Cũng thông qua kết quả khảo sát 150 bệnh nhân, kết quả chỉ số NPS ghi nhận đạt 80,7%. 80% bệnh nhân sẵn sàng chia sẻ thương hiệu Phương Châu Sa Đéc nói chung và nhà thuốc bệnh viện nói riêng đến với bạn bè và người thân. **Kết luận:** Đây là kết quả đáng mong đợi trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Tuy nhiên, để tiếp tục cải tiến, duy trì sự hài lòng cũng như nâng cao chỉ số NPS. **Từ khóa:** hài lòng, điều trị ngoại trú, cấp phát thuốc

### SUMMARY

#### **SURVEY ON PATIENT SATISFACTION IN DRUG DISPENSING AT THE PHARMACY DEPARTMENT OF PHUONG CHAU SA DEC HOSPITAL IN 2022**

**Objective:** Survey the satisfaction of outpatient patients with the dispensing of medicine by medical staff dispensing medicine in the pharmacy department of Phuong Chau Sa Dec Hospital. **Research subjects and methods:** cross-sectional descriptive study surveying 150 patients aged 15 - 60 years old receiving outpatient treatment at Phuong Chau Sa Dec Hospital from November 15, 2022 to November 30,

2022, surveying satisfaction satisfied with the 5-level Likert scale and NPS scale. **Results:** The results of a survey of 150 patients showed that patients' overall satisfaction with their drug purchasing experience at Phuong Chau Sa Dec hospital was rated at the highest level of very satisfaction with a rate of 63.3%. , satisfaction rate is 36.7%. There were no cases of patient dissatisfaction recorded. Also through the survey results of 150 patients, the recorded NPS index reached 80.7%. 80% of patients were willing to Ready to share the Phuong Chau Sa Dec brand in general and the hospital pharmacy in particular with friends and relatives. **Conclusion:** This is a desirable result in health care services. However, to continue to improve, maintain satisfaction as well as improve NPS index

**Keywords:** satisfaction, outpatient treatment, medicine dispensing

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khi đời sống xã hội được nâng cao thì nhu cầu về khám chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe ngày càng được chú trọng, người ta đến bệnh viện không chỉ để khám bệnh, chữa bệnh mà còn tầm soát sức khỏe. Dịch vụ y tế là một dịch vụ đặc biệt. Về bản chất, dịch vụ y tế như: khám, chữa bệnh phục vụ bệnh nhân và gia đình. Dịch vụ y tế cũng như các loại hình dịch vụ khác đều có điểm chung là chất lượng của chúng rất khó nắm bắt và xác định được, nhưng nó lại là một tiêu chuẩn về đo lường sự khác biệt giữa các đối thủ hoạt động cùng các loại hình dịch vụ. Chất lượng cũng chính là thứ vũ khí cạnh tranh tốt nhất, vì thế mỗi bệnh viện cần quan tâm đến chất lượng dịch vụ y tế, cụ thể là phải hiểu nhu cầu mà bệnh nhân quan tâm để đáp ứng tốt nhất và làm hài lòng họ [1], [2]. Thực tế hiện nay cho thấy bệnh nhân ngày càng quan tâm nhiều hơn đến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh từ khâu bắt đầu tham gia vào dịch vụ cho đến khâu cuối cùng. Chính vì vậy, chúng ta có thể khẳng định rằng mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ y tế là rất quan trọng. Việc đo lường giá trị của các chỉ số hài lòng này sẽ giúp các cơ sở y tế có cái nhìn chính

<sup>1</sup>Trường Cao đẳng Y tế Cần Thơ

<sup>2</sup>Trường Đại học Tây Đô

Chịu trách nhiệm chính: Dương Trương Phú

Email: dtrphu@gmail.com

Ngày nhận bài: 15.01.2024

Ngày phản biện khoa học: 19.2.2024

Ngày duyệt bài: 21.3.2024

xác về chất lượng dịch vụ hiện tại của mình. Đây là vấn đề có ý nghĩa sâu sắc đối với bệnh viện, đồng thời là sự tôn vinh của bệnh nhân đối với hoạt động y tế [3].

Sự hài lòng của bệnh nhân là mục đích chính của công tác quản lý bệnh viện, cải tiến chất lượng khám chữa bệnh và quy trình cấp phát thuốc phải tuân thủ theo nguyên tắc tổ chức, thực hiện quản lý chất lượng là lấy người bệnh làm trung tâm, là nhiệm vụ trọng tâm, nâng cao chất lượng của bệnh viện nhằm thỏa mãn mong đợi của bệnh nhân. Đổi mới và hoàn thiện hệ thống y tế theo hướng công bằng hiệu quả và phát triển, nhằm tạo cơ hội thuận lợi cho mọi người dân được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe với chất lượng ngày càng cao [1].

Từ những nội dung trên cho thấy đề tài nghiên cứu "Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân trong công tác cấp phát thuốc tại khoa Dược Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc năm 2022" là thật sự cần thiết đối với bệnh viện trong việc nhìn nhận và đánh giá mối quan hệ tương quan giữa chất lượng dịch vụ y tế và sự hài lòng của bệnh nhân.

**Mục tiêu:** Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân điều trị ngoại trú về công tác cấp phát thuốc của nhân viên y tế cấp phát thuốc khoa Dược Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**Thiết kế nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang

**Đối tượng nghiên cứu:** Bệnh nhân điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc

**Tiêu chuẩn chọn mẫu:** - Bệnh nhân điều trị ngoại trú có mua toa thuốc tại khoa Dược Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc

- Bệnh nhân từ 15-60 tuổi
- Bệnh nhân đồng ý tham gia khảo sát

### **Tiêu chuẩn loại trừ**

- Bệnh nhân bị bệnh tâm thần
- Bệnh nhân bị câm mù điếc
- Bệnh nhân không biết chữ
- Bệnh nhân bị bệnh nặng, tử vong.

**Thời gian nghiên cứu:** 15/11/2022 đến 30/11/2022

**Địa điểm nghiên cứu:** Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc.

**Cỡ mẫu.** Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng một tỷ lệ:

$$n = \frac{Z^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) p(1-p)}{e^2}$$

Trong đó: n: là cỡ mẫu tối thiểu

$$Z^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) = 1,96^2 \text{ với độ tin cậy là 95\%}$$

α: là mức ý nghĩa thống kê.

p: tỷ lệ người dân từ 18 tuổi trở lên. Theo nghiên cứu "Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế cho bà mẹ trẻ em tại một số xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Gia Lai, năm 2016" của Unicef có 88,7% người dân hài lòng về dịch vụ y tế tại Gia Lai. Chọn p= 0,887 [5]. Tiến hành lấy 150 mẫu

**Phương pháp chọn mẫu:** Chọn mẫu thuận tiện

**Nội dung về sự hài lòng về công tác cấp phát thuốc:** Bộ câu hỏi khảo sát gồm 16 nội dung: mỗi câu trả lời rất hài lòng, hài lòng được 1 điểm, mỗi câu trả lời trung bình, không hài lòng, rất không hài lòng được 0 điểm. Có 5 mức độ để đánh giá sự hài lòng của người bệnh:

- + Rất hài lòng
- + Hài lòng
- + Trung Bình
- + Không hài Lòng
- + Rất không hài lòng

### **Phương pháp thu nhập số liệu**

Công cụ thu nhập số liệu: sử dụng bộ câu hỏi tự điền được soạn sẵn cho các đối tượng nghiên cứu.

- Chọn người có đủ tiêu chuẩn cho đến khi đủ 150 đối tượng khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn. Chuẩn bị bộ câu hỏi tự điền soạn sẵn.

- Giải thích mục đích, ý nghĩa vấn đề khảo sát, phổ biến bộ câu hỏi về khảo sát cho đối tượng nghiên cứu. Tiến hành phát bộ câu hỏi cho bệnh nhân, hướng dẫn bệnh nhân ký tên xác nhận đã tham gia khảo sát.

- Cho thời gian các đối tượng khảo sát đọc câu hỏi và tự trả lời. Sau khi trả lời xong bộ câu hỏi, tiến hành thu nhập phiếu trả lời lại. Đối tượng khảo sát chọn rất hài lòng, hài lòng tương ứng được 1 điểm, trung bình, không hài lòng và rất không hài lòng được 0 điểm.

- Đối tượng khảo sát đạt từ 11 điểm đến 16 điểm là hài lòng.

- Đối tượng khảo sát đạt từ 0 điểm đến 10 điểm là không hài lòng.

**Phương pháp xử lý số liệu:** Xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2016.

**Vấn đề y đức:** Khảo sát được thực hiện với sự đồng ý của lãnh đạo Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc

## III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Được sự chấp thuận của Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc, tôi đã tiến hành khảo sát số bệnh nhân điều trị ngoại trú tại trung tâm từ 15/11/2022 đến 30/11/2022 nhằm đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân đối với công tác cấp

phát thuốc tại Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc.

**3.1. Thông tin chung của bệnh nhân.**

Khảo sát 150 bệnh nhân cho thấy tỷ lệ đặc điểm của nhóm bệnh nhân được thống kê như sau:

**Bảng 1: Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu**

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi	Từ 15 đến 30	64	42
	Từ 31 đến 59	73	49
	Trên 60 tuổi	13	9
Giới tính	Nam	54	36
	Nữ	96	64
Nơi cư trú	Thành phố Sa Đéc	48	32
	Huyện Châu Thành	33	22
	Huyện Lai Vung	37	25
	Huyện Cao Lãnh	13	9
	Huyện Lấp Vò	15	10
	Khác	4	3
Nghề nghiệp	Nội trợ	65	43,3
	Kinh doanh, buôn bán	39	26
	Làm vườn	25	16,7
	Nhân viên văn phòng	10	6,7
	Khác (Công nhân, Giáo viên, học sinh)	11	7,3

**Nhận xét:** Nhóm tuổi từ 31 – 59 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 49%. Bệnh nhân nữ chiếm tỷ lệ 64% cao hơn tỷ lệ bệnh nhân nam chiếm 36%. Tỷ lệ bệnh nhân sống ở Thành phố Sa Đéc chiếm tỷ lệ lớn nhất là 32%. Tỷ lệ bệnh nhân cao nhất là nhóm nghề kinh doanh, buôn bán với tỷ lệ 43,3% và chiếm tỷ lệ thấp nhất là nhóm nhân viên văn phòng với tỷ lệ 6,7%.

**3.2. Thái độ ứng xử của dược sĩ đối với bệnh nhân tại bệnh viện Phương Châu Sa Đéc**

**Bảng 2: Thái độ ứng xử của dược sĩ đối với bệnh nhân tại bệnh viện Phương Châu Sa Đéc**

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Dược sĩ có lời nói, giao tiếp đúng mực với người bệnh	Rất hài lòng	86	57,3
	Hài lòng	64	42,7
Dược sĩ tư vấn tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ làm thủ tục hành chính	Rất hài lòng	51	34,0
	Hài lòng	99	66,0
Dược sĩ cấp phát thuốc đối xử công bằng với các người bệnh	Rất hài lòng	95	63,3
	Hài lòng	55	36,7
Dược sĩ cấp phát thuốc tiếp nhận đúng thứ tự người bệnh	Rất hài lòng	94	62,7
	Hài lòng	53	35,3
	Trung bình	3	2

**Nhận xét:** Không có bệnh nhân nào không hài lòng và rất không hài lòng.

**3. Năng lực chuyên môn của nhân viên cấp phát thuốc**

**Bảng 3: Năng lực chuyên môn của nhân viên cấp phát thuốc**

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Dược sĩ cấp phát thuốc cung cấp thông tin về thuốc đầy đủ, rõ ràng	Rất hài lòng	112	74,7
	Hài lòng	29	19,3
	Trung bình	9	6
Dược sĩ cấp phát thuốc hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận, rõ ràng	Rất hài lòng	78	52
	Hài lòng	39	26
	Trung bình	33	22
Dược sĩ cấp phát thuốc có đính kèm liều phân chia thuốc	Rất hài lòng	85	56,7
	Hài lòng	65	43,3
Dược sĩ cấp phát thuốc phát đúng thuốc theo toa	Rất hài lòng	124	82,7
	Hài lòng	26	17,3

**Nhận xét:** Không có bệnh nhân nào không hài lòng và rất không hài lòng.

**3.4. Thủ tục hành chính**

**Bảng 4: Thủ tục hành chính**

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện	Rất hài lòng	97	64,7
	Hài lòng	33	22
	Trung bình	18	12
	Không hài lòng	2	13,3
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	Rất hài lòng	79	52,7
	Hài lòng	36	24
	Trung bình	35	23,3
Đánh giá thời gian chờ được dược sĩ tư vấn	Rất hài lòng	88	58,7
	Hài lòng	62	41,3
Đánh giá thời gian chờ và nhận thuốc	Rất hài lòng	86	57,3
	Hài lòng	64	42,7

**Nhận xét:** Không có bệnh nhân nào không hài lòng và rất không hài lòng.

**3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ cấp phát thuốc**

**Bảng 5: Kết quả cung cấp dịch vụ cấp phát thuốc**

Đặc điểm		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Nhà thuốc cung cấp đủ số lượng thuốc	Rất hài lòng	117	78
	Hài lòng	31	20,7
	Không hài lòng	2	1,3
Đánh giá mức độ tin	Rất hài lòng	109	72,7

tương về chất lượng thuốc ở Bệnh viện	Hài lòng	41	27,3
Đánh giá mức độ hài lòng chung về trải nghiệm mua thuốc tại Bệnh viện	Rất hài lòng	95	63,3
	Hài lòng	55	36,7
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng cấp phát thuốc	10	48	32
	9	73	48,7
	8	29	19,3

**Nhận xét:** Đánh giá mức độ hài lòng chung về trải nghiệm mua thuốc tại Bệnh viện được ghi nhận cao nhất ở mức độ rất hài lòng chiếm tỷ lệ 63,3%, hài lòng chiếm tỷ lệ 36,7%. Không có bệnh nhân nào không hài lòng và rất không hài lòng.

#### IV. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của bệnh nhân là thước đo chất lượng của dịch vụ y tế, đây là yếu tố quyết định uy tín và là mục tiêu hướng tới của các cơ sở y tế. Chỉ số hài lòng của người bệnh giúp đo lường được sự đáp ứng của các cơ sở y tế với những mong đợi của người bệnh về các dịch vụ y tế. Biết được sự hài lòng của người bệnh sẽ giúp ta cải tiến chất lượng phục vụ, chất lượng chuyên môn nhằm mục đích thực hiện tốt nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe.

Kết quả khảo sát 150 bệnh nhân tại Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc cho thấy phần lớn đối tượng tham gia nghiên cứu là nữ giới chiếm 64% cao hơn nam giới chiếm 36% kết quả này cho thấy tỷ lệ bệnh nhân giữa nữ và nam có mức độ chênh lệch rõ rệt tỷ lệ bệnh nhân nữ cao hơn tỷ lệ bệnh nhân nam 28%. Tỷ lệ nữ giới cao hơn so với tỷ lệ nam giới có thể được giải thích bởi vì Phương Châu Sa Đéc với chuyên khoa mũi họng là Sản - Phụ - Nhi vì vậy tỷ lệ sử dụng dịch vụ ở các chuyên khoa này chiếm tỷ lệ giới tính nữ là cao nhất.

Qua kết quả khảo sát 150 bệnh nhân cho thấy sự hài lòng chung của bệnh nhân khi trải nghiệm mua thuốc tại bệnh viện Phương Châu Sa Đéc được đánh giá ở mức độ rất hài lòng cao nhất với tỷ lệ 63,3%, hài lòng chiếm tỷ lệ 36,7%. Không ghi nhận trường hợp nào bệnh nhân không hài lòng. Cũng thông qua kết quả khảo sát 150 bệnh nhân, kết quả chỉ số NPS ghi nhận đạt 80,7%. Điều này chứng tỏ 100 khách hàng sau khi trải nghiệm mua thuốc tại bệnh viện đều hài lòng với dịch vụ bệnh viện cung cấp, thông qua lần trải nghiệm với các điểm chạm khách hàng giữa dược sĩ và bệnh nhân, 80% bệnh nhân sẵn sàng chia sẻ thương hiệu Phương Châu Sa Đéc nói chung và nhà thuốc bệnh viện nói riêng đến với bạn bè và người thân. Nghiên cứu của Hussien Kebede cho thấy 59,4% hài lòng với

dịch vụ nhà thuốc ngoại trú thấp hơn kết quả nghiên cứu của chúng tôi [6]. So sánh với kết quả ở Hàn Quốc (74,6%) [7], và Các Tiểu vương quốc Ả Rập Thống nhất (77,1%) [8]. Sự khác biệt này có thể là do một số lượng nhỏ cỡ mẫu được sử dụng trong các nghiên cứu đó và từ con số này có thể hiểu đơn giản rằng tuổi tác có thể ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của người lớn tuổi do giảm những thay đổi sinh lý do đó làm giảm sự hài lòng của họ

Nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh năm 2008 của tác giả Press Ganey là một chuyên gia nghiên cứu trong lĩnh vực này tại bệnh viện ung thư Roswell Park-Buffalo-Mỹ. Ông đã giúp họ so sánh kết quả hài lòng của người bệnh ở viện ung thư Roswell Park với 1050 bệnh viện khác. Kết quả như sau: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự chăm sóc của bệnh viện chiếm 97%, người bệnh tin nhiệm bệnh viện chiếm 98%, Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự chăm sóc của bác sĩ chiếm tỷ lệ 99%. Sự chăm sóc của điều dưỡng người bệnh hài lòng chiếm tỷ lệ 99% ở những mặt như: Thái độ của điều dưỡng đối với những yêu cầu của người bệnh chiếm 99%, sự thân thiện nhã nhặn lịch sự của điều dưỡng 98%, điều dưỡng quan tâm đến những nhu cầu cá nhân của người bệnh chiếm 99%. Một nghiên cứu khác được thực hiện tại Minnesota ở bệnh viện Hazelden Foudation – Mỹ kết quả cho thấy: người bệnh hài lòng về thủ tục hành chính chiếm 94%, người bệnh hài lòng về các kỹ thuật quy trình chăm sóc trên lâm sàng chiếm 94%.

Điều này phù hợp với giá trị cốt lõi mà bệnh viện Phương Châu Sa Đéc cam kết đến với bệnh nhân đó là "Phụng sự từ tâm", thông qua mỗi hành trình sử dụng dịch vụ, bệnh nhân không những được đội ngũ chuyên môn điều trị mà còn chăm sóc tận tâm, ân cần hướng dẫn. Do đó, đối với nhà quản lý muốn biết được chất lượng dịch vụ y tế mà mình cung cấp cho bệnh nhân ở mức độ hài lòng nào thì cần đánh giá chi tiết từng yếu tố để có chiến lược, biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

#### V. KẾT LUẬN

Qua khảo sát 150 bệnh nhân tại Bệnh viện Phương Châu Sa Đéc hài lòng 100% và chỉ số NPS đạt 80,7%. Đây là kết quả đáng mong đợi trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Tuy nhiên, để tiếp tục cải tiến, duy trì sự hài lòng cũng như nâng cao chỉ số NPS. Sử dụng công nghệ thông tin để bệnh nhân tiếp cận và thực hiện khảo sát dễ dàng và thuận lợi. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình tiếp nhận và quản lý

bệnh nhân để đơn giản hóa thủ tục hành chính nhằm tiết kiệm thời gian cũng như tạo được sự hài lòng đối với bệnh nhân. Quan tâm đến những ý kiến đóng góp, phản ánh của người bệnh.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Meyer R, Spittel S, Steinfurth L, et al, (2018). Patient-reported outcome of physical therapy in amyotrophic lateral sclerosis: observational online study. JMIR Rehabil Assist Technol.
2. Abdullah Alismail, (2020). The Use of the Net Promoter Score (NPS) in an Outpatient Allergy and Pulmonary Clinic: An Innovative Look into Using Tablet-Based Tool vs Traditional Survey Method
3. Wilberforce M, Poll S, Langham H, Worden A, Challis D, (2019) Measuring the patient experience in community mental health services for older people: a study of the net promoter score using the friends and family test in England. Int J Geriatr Psychiatry.
4. Phạm Nhật Yên (2008), "Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại khoa khám bệnh của bệnh viện Bạch Mai".
5. Unicef (2016). "Khảo sát sự hài lòng báo cáo của người dân đối với dịch vụ y tế cho bà mẹ và trẻ em tại một số xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Gia Lai" Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Gia Lai.
6. Kebede, H., et al., Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. Patient Preference Adherence, 2021. 15: p. 87-97.
7. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy services in South Korea: A cross-sectional study of national-level data. PLoS One. 2015;10(11): e0142269. doi: 10.1371/journal.pone.0142269
8. Khudair IF, Raza SA. Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. Int J Health Care Qual Assur. 2013;26:398-419. doi: 10.1108/IJHCQA-03-2011-0025

## HẠ ĐƯỜNG HUYẾT Ở BỆNH NHÂN ĐÁI THÁO ĐƯỜNG TYPE 2 CAO TUỔI CÓ MỨC LỌC CẦU THẬN <60 ML/PHÚT/M<sup>2</sup> TẠI BỆNH VIỆN NỘI TIẾT TRUNG ƯƠNG

Nguyễn Thị Lựu<sup>1</sup>, Phan Hoàng Hiệp<sup>1</sup>

### DIABETES PATIENTS WITH EGFR < 60 ML/MIN/M<sup>2</sup> AT HANOI NATIONAL OF ENDOCRINOLOGY HOSPITAL

### TÓM TẮT

**Chủ đề:** Mô tả đặc điểm lâm sàng, cận lâm sàng hạ đường huyết ở bệnh nhân ĐTĐ type 2 cao tuổi có mức lọc cầu thận < 60 ml/phút/m<sup>2</sup>. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang phân tích 126 bệnh nhân ĐTĐ type 2 cao tuổi có MLCT < 60 ml/phút/m<sup>2</sup> nhập viện vì hạ đường huyết hoặc hạ đường huyết trong thời gian nằm viện. **Kết quả:** Tuổi trung bình của BN nghiên cứu: 71,1 ± 7,3; 63,5% BN trong nghiên cứu có thời gian mắc bệnh ĐTĐ ≥ 15 năm; 25,4% có tiền sử hạ đường huyết nặng, 40,5% BN có MLCT, 30 ml/phút/m<sup>2</sup>; 52,4% glucose < 3,0mmol/l, 38,6% HĐH không triệu chứng. Triệu chứng TKTW hay gặp là vã mồ hôi, cảm giác đói, run tay chân (44,8%, 52,3% và 55,6%). Triệu chứng TKTW thường nhẹ, hay gặp là mệt thiu (21,3%), chóng mặt (24,4%), nhìn mờ (25,2%). **Kết luận:** Hạ đường huyết ở BN ĐTĐ type 2 cao tuổi có MLCT < 60 ml/phút/m<sup>2</sup> thường không có triệu chứng. Triệu chứng thần kinh thực vật hay gặp như cảm giác đói, vã mồ hôi, run tay chân. **Từ khóa:** Hạ đường huyết, bệnh thận mạn, người cao tuổi

### SUMMARY

#### HYPOGLYCEMIA IN ELDERLY TYPE 2

<sup>1</sup>Bệnh viện Nội tiết Trung ương

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thị Lựu

Email: dr.luu.bvnt@gmail.com

Ngày nhận bài: 16.01.2024

Ngày phản biện khoa học: 20.2.2024

Ngày duyệt bài: 21.3.2024

**Objectives:** To describe the clinical and paraclinical characteristics of hypoglycemia in type 2 diabetes mellitus patients with eGFR < 60 ml/min/m<sup>2</sup>. **Subjects and method:** In this cross sectional analytical study a total of 126 elderly type 2 diabetes mellitus patients with eGFR < 60 ml/min/m<sup>2</sup> who hospitalized for hypoglycemia or hypoglycemia during hospitalization at Hanoi national of endocrinology hospital. **Results:** Mean age 71.1 ± 7.3; the rate of patients who had duration time of type 2 diabetes mellitus over 15 years was 63.5%; 25.4% severe hypoglycemia; the percentage of elderly diabetes patients who had eGFR under 30 ml/min/m<sup>2</sup> was 40.5%; 52.4% patients had glucose under 3.0 mmol/l; 38.6% asymptomatic hypoglycemia. Common ASD symptoms were sweaty, hungry and tremors respectively 44.8%, 52.3% and 55.6%. Symptoms of CNS are quite slight such as fatigue (24.4%), dizziness (24.4%), blurred vision (25.2%). **Conclusion:** Hypoglycemia in elderly type 2 diabetes patients with eGFR < 60 ml/min/m<sup>2</sup> is common asymptomatic. Common ASD symptoms are sweaty, hungry and tremors respectively. **Keywords:** Hypoglycemia, chronic kidney disease, older adults

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hạ đường huyết là một biến chứng thường gặp ở bệnh nhân đái tháo đường, ảnh hưởng nặng nề lên quá trình điều trị bệnh, thậm chí có thể gây tử vong. HĐH nặng cần hỗ trợ gặp ph