activities of ginger root (Zingiber officinale Roscoe) extract. J Complement Integr Med. 2017;14(4). doi:10.1515/JCIM-2016-0116/HTML

10. **Lo TY, Chan ASL, Cheung ST, Yung LY, Leung MMH WY.** Multi-target regulatory mechanism of Yang Xin Tang - a traditional Chinese medicine against dementia. Chin Med. 2023;18(1):101.

HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NHÀ BỆNH NHI TẠI KHOA HÔ HẤP BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 2 THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NĂM 2023 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Lê Đào Tuấn Huy[1], Nguyễn Đức Huệ[2], Trần Thúy Hạnh[3]

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu: Ở trẻ em bệnh lý hô hấp là bệnh lý thường gặp và là một trong nguyên nhân hàng đầu trong các nguyên nhân nhập viện thường gặp. Số lượng bệnh nhi khám chữa bệnh hô hấp rất lớn và ở trẻ nhỏ cần phải có người nhà đi cùng chăm sóc, do vậy sự hài lòng của người nhà bệnh nhi là vấn đề rất quan trọng ảnh hưởng lớn đến chất lượng khám chữa bệnh tại khoa Hô hấp và Bệnh viện. Đánh giá sự hài lòng của người nhà bệnh nhi và phân tích một số yếu tố liên quan tại khoa hô hấp, Bệnh viện Nhi đồng 2 TP Hồ Chí Minh năm 2023. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang có phân tích, kết hợp định lượng và định tính thực hiện trên 272 người nhà bệnh nhi thực hiện tại khoa Nội hô hấp 1, Bệnh viện Nhi đồng 2 từ tháng 04/2023 – 09/2023. **Kết quả:** Có 59,9% là nữ. Tỷ lệ sử dụng BHYT 86,4%. Điểm hài lòng trung bình tất cả các tiêu chí 4,65 ± 0,35. Tỷ lệ hài lòng chung tất cả tiêu chí đạt 71,3%. Điểm hài lòng trung bình riêng từng nhóm tiêu chí: khả năng tiếp cận 4,60 ± 0,44, tỷ lệ hài lòng 89,7%; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh 4,60 ± 0,44, tỷ lệ hài lòng 96,3%; cơ sở vật chất và phương tiện 4,52 ± 0,44, tỷ lệ hài lòng 81,2%; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn 4,73 ± 0,36, tỷ lệ hài lòng 98,5%; kết quả cung cấp dịch vụ 4,71 ± 0,38, tỷ lệ hài lòng 97,8%. Nam giới có mức hài lòng cao gấp 1,9 lần so với nữ (1,1-3,3;p< 0,05), người đã kết hôn hài lòng cao gấp 4,4 lần người chưa kết hôn (1,1-19,1; p<0,05), người nhà bệnh nhi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh hài lòng hơn 8,3 lần người nhà bệnh nhi thanh toán bằng BHYT (1,9 – 35,6; p <0,001). Hồi quy logistic đa biến cho thấy có sự liên quan giữa hài lòng chung tất cả các tiêu chí với hình thức thanh toán viện phí (OR hiệu chỉnh = 0,1; 0,02-0,6; p < 0,01). **Kết luận:** Sự hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế chiếm tỷ lệ cao nhất, tiếp đó lần lượt là các tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ, sự minh bạch thông tin và thủ tục, khả năng tiếp cập và thấp nhất là hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Các yếu tố liên quan có ý nghĩa tới sự hài lòng chung của người nhà bệnh nhi gồm giới tính, tình trạng hôn nhân, hình thức thanh toán viện phí.

Từ khóa: hài lòng người nhà bệnh nhi, khoa hô hấp, yếu tố liên quan.

SUMMARY

SATISFACTION OF PEDIATRIC PATIENTS' FAMILIES AT THE RESPIRATORY DEPARTMENT OF CHILDREN'S HOSPITAL 2, HO CHI MINH CITY IN 2023 AND SOME RELATED FACTORS

Objective: Respiratory disease is common in children and one of the leading causes of hospitalization. The number of pediatric patients examined and treated for respiratory diseases is very large and young children need to be taken care of by family members, so the satisfaction of pediatric patients' families is a very important issue that greatly affects the quality of care at the Respiratory Department and Hospital .This study evaluating the satisfaction of pediatric patients' families and analyzing some related factors at the respiratory department, Children's Hospital 2, Ho Chi Minh City in 2023. **Materials and methods:** Cross-sectional study combining quantitative and qualitative analysis on 272 pediatric patients' families at the Department of Respiratory 1, Children's Hospital 2 from April 2023 – September 2023. **Result:** There are 59.9% female. Health insurance usage rate is 86.4%. The average satisfaction score for all criteria is 4.65 ± 0.35. The overall satisfaction rate for all criteria reached 71.3%. Average satisfaction score for each group of criteria: accessibility 4.60 ± 0.44, satisfaction rate 89.7%; Transparency of information and medical examination and treatment procedures 4.60 ± 0.44, satisfaction rate 96.3%; Facilities and instruments 4.52 ± 0.44, satisfaction rate 81.2%; behavioral attitude and professional competence 4.73 ± 0.36, satisfaction rate 98.5%; Service delivery results 4.71 ± 0.38, satisfaction rate 97.8%. Men have a level of satisfaction 1.9 times higher than women (1.1-3.3; p < 0.05), married people are 4.4 times more satisfied than unmarried people (1, 1-19.1; p<0.05), family members of pediatric patients paying without health insurance are 8.3 times more satisfied than family members of pediatric patients paying with health insurance (1.9 - 35.6; p < 0.001). Multivariable logistic

[1]*Bệnh viện Nhân dân Gia Định*

[2]*Trường Đại học Nguyễn Tất Thành*

[3]*Trường Đại học Thăng Long*

Chịu trách nhiệm chính: Lê Đào Tuấn Huy

Email: ledaotuanhuy@gmail.com

Ngày nhận bài: 12.3.2024

Ngày phản biện khoa học: 19.4.2024

Ngày duyệt bài: 21.5.2024

regression shows that there is an association between overall satisfaction with all criteria and form of hospital fee payment (adjusted OR = 0.1; 0.02-0.6; p < 0.01). **Conclusion:** The level of satisfaction in behavioral attitude accounts for the highest rate, followed by the criteria of service delivery results, transparency of information and procedures, accessibility and the lowest rate is satisfaction with facilities and instruments. Factors significantly related to the overall satisfaction of pediatric patients' families include gender, marital status, and methods of payment of hospital fees.

Keywords: Satisfaction of pediatric patient's families, respiratory department, related factors.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một thước đo chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, đồng thời cũng là chỉ số đánh giá hiệu quả trong quản lý tại các cơ sở y tế [1]. Hiện nay, đa số các khảo sát về sự hài lòng chủ yếu tập trung vào đối tượng là người bệnh, có ít nghiên cứu quan tâm đến sự hài lòng của người nhà người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh.

Ở trẻ em bệnh lý hô hấp là bệnh lý thường gặp và là một trong nguyên nhân hàng đầu trong các nguyên nhân nhập viện [2]. Số lượng bệnh nhi khám chữa bệnh hô hấp rất lớn và ở trẻ nhỏ cần phải có người nhà đi cùng chăm sóc, do vậy sự hài lòng của người nhà bệnh nhi là vấn đề rất quan trọng ảnh hưởng lớn đến chất lượng khám chữa bệnh tại khoa Hô hấp và Bệnh viện. Vì vậy để đánh giá sự hài lòng của người nhà bệnh nhi tại khoa hô hấp chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: "Hài lòng của người nhà bệnh nhi tại khoa hô hấp, bệnh viện Nhi Đồng 2, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và một số yếu tố liên quan". Mục tiêu nghiên cứu:

- Mô tả sự hài lòng của người nhà bệnh nhi tại Khoa hô hấp, Bệnh viện Nhi Đồng 2, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023.

- Phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người nhà bệnh nhi tại khoa hô hấp, bệnh viện Nhi Đồng 2, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu. Người nhà trên 18 tuổi chăm sóc trong quá trình điều trị nội trú của bệnh nhi đã kết thúc đợt khám và điều trị tại khoa Nội Hô hấp 1 BV Nhi Đồng 2, đang chờ làm thủ tục xuất viện và đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu. Nghiên cứu thực hiện từ tháng 04 đến tháng 09 năm 2023 tại khoa Nội hô hấp 1 Bệnh viện Nhi đồng 2, TP Hồ Chí Minh

2.3. Thiết kế nghiên cứu. Nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích.

2.4. Cỡ mẫu. Ước tính theo công thức:

$$n = Z^2_{1-\alpha/2}\frac{p(1-p)}{\varepsilon^2}$$

Trong đó: n: cỡ mẫu tối thiểu.

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = 1,96: hệ số tin cậy, xác suất sai lầm loại I là α= 0,05.

p = 0,81 là tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhi về dịch vụ khám chữa bệnh dựa theo tác giả Nguyễn Thị Kim Dung năm 2018 [3].

ε = 0.05 sai số tương đối cho phép.

Áp dụng công thức tính được n ≈ 236 người. Dự trù 15% -> n = 272.

2.5. Phương pháp chọn mẫu. Phương pháp thuận tiện. Hàng tuần phỏng vấn trung bình 20-21 người nhà bệnh nhi, tổng thời gian 12 tuần làm việc.

2.6. Nội dung nghiên cứu

- Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới tính, nơi ở, học vấn, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân, thu nhập, mối quan hệ với bệnh nhi, tuổi bệnh nhi, hình thức thanh toán viện phí, thời gian nằm viện.

- Sự hài lòng người nhà người bệnh được đánh giá 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám điều trị, cơ sở vật chất và phương tiên phục vụ người bệnh, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ đáp ứng mong đợi, khả năng quay lại sử dụng dịch vụ và tổng hợp chung tất cả các tiêu chí trên.

- Phân tích mối liên quan giữa các yếu tố thông tin chung và sự hài lòng của người nhà bệnh nhi trên từng tiêu chí riêng lẻ và chung cho tất cả các tiêu chí.

2.7. Phương pháp thu thập số liệu. Dựa trên bộ câu hỏi thiết kế sẵn đánh giá hài lòng người bệnh theo hướng dẫn của quyết định số 3869/QĐ-BYT [4] điều tra viên phỏng vấn trực tiếp đối tượng trong vòng 1 giờ đồng hồ trước lúc bệnh nhi được làm thủ tục xuất viện tại quầy thủ tục của khoa. Đối tượng nghiên cứu được giải thích đầy đủ trước khi tham gia phỏng vấn và điền vào phiếu câu hỏi.

2.8. Tiêu chuẩn và phương pháp đánh giá. Thang đo Likert 5 mức độ từ 1-5. Sử dụng bộ câu hỏi đánh giá hài lòng người bệnh của bộ Y tế gồm có 33 câu hỏi.

Đánh giá hài lòng tuyệt đối: với số điểm từng câu trả lời là 4 và 5 điểm được đánh giá là hài lòng. Điểm trung bình bằng cách lấy tổng điểm chia cho tổng số tiểu mục của tiêu chí đó. Tỷ lệ hài lòng bằng tổng số câu trả lời 4 và 5

trên tổng số câu trả lời.

2.9. Phương pháp xử lý số liệu. Nhập liệu bằng phần mềm Microsoft Excel, các số liệu được làm sạch bằng cách xem xét lại toàn bộ và hiệu chỉnh các sai sót trong quá trình nhập liệu và sau đó chuyển sang phần mềm SPSS 22.0 để phân tích. Kỹ thuật thống kê mô tả sử dụng để tính gia trị trung bình, trung vị, tần suất, trung bình, độ lệch chuẩn. Kiểm định mối liên quan thông qua tỷ suất chênh OR, khoảng tin cậy CI 95%, khi bình phương, giá trị p <0,05 được xem mối liên quan có ý nghĩa thống kê. Phân tích hồi quy đa biến logistic giữa hài lòng chung và một số yếu tố.

2.10. Đạo đức nghiên cứu. Nghiên cứu được Hội đồng thẩm định đề cương luận văn thạc sĩ ngành Quản lý Bệnh viện trường Đại học Thăng Long theo Quyết định số 23021302/QĐ-ĐHTL ngày 13 tháng 2 năm 2023. Đề cương nghiên cứu được phê duyệt theo Quyết định số 23042405/QĐ-ĐHTL ngày 24 tháng 04 năm 2023.

Nghiên cứu được thông qua bởi Hội đồng xét duyệt đề cương Bệnh viện Nhi Đồng 2 theo giấy chứng nhận số 391/GCN-BVNĐ2 ngày 7 tháng 7 năm 2023.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin chung và sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Một số thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n=272)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	109	40,1
	Nữ	163	59,9
Địa chỉ	TP. Hồ Chí Minh	90	33,1
	Ngoài TP. Hồ Chí Minh	182	66,9
Nhóm tuổi	< 40 tuổi	245	90,1
	40-59 tuổi	25	9,2
	≥ 60 tuổi	2	0,7
Tình trạng hôn nhân	Chưa kết hôn	8	2,9
	Đã kết hôn	249	91,5
	Li dị/li thân	15	5,5
Thu nhập bình quân hàng tháng của gia đình	<10 triệu đồng	146	53,7
	≥10 triệu đồng	126	46,3
Trình độ học vấn	< THPT	71	26,1
	≥THPT	201	73,9
Nghề nghiệp	Cán bộ, nhân viên, viên chức	56	20,6
	Công nhân, nông dân	68	25,0
	Kinh doanh, nghề tự do	136	50,0
	Sinh viên	0	-
	Già/hưu	0	-
	Nghề khác*	12	4,4
Mối quan hệ với trẻ	Cha/Mẹ	257	94,5
	Ông/Bà	6	2,2
	Khác	9	3,3
Hình thức thanh toán viện phí	Sử dụng BHYT	235	86,4
	Thanh toán dịch vụ	37	13,6
Tuổi của bệnh nhi	< 1 tuổi	94	34,6
	1-5 tuổi	140	51,5
	>5 tuổi	38	14,0
Thời gian nằm viện	< 10 ngày	196	72,1
	≥ 10 ngày	76	27,9

Người nhà bệnh nhi đa số là nữ (59,9%), người ở ngoài TP. HCM (66,9%), chủ yếu trong độ tuổi <40 tuổi (90,1%), là Cha/Mẹ bệnh nhi (94,5%), đã kết hôn (91,5%) và thanh toán BHYT chiếm phần lớn 86,4%. Đối với bệnh nhi thời gian nằm viện < 10 ngày chiếm 72,1%, trẻ từ 1-5 tuổi chiếm 51,5%.

Bảng 2. Sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu (n = 272)

Nội dung tiêu chí		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Trung bình ±SD
Khả năng tiếp cận	Hài lòng	244	89,7	4,60 ± 0,44
	Không hài lòng	28	10,3	
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Hài lòng	262	96,3	4,68±0,4
	Không hài lòng	10	3,7	
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Hài lòng	221	81,2	
	Không hài lòng	51	18,8	4,52 ± 0,44
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Hài lòng	268	98,5	4,73±0,36
	Không hài lòng	4	1,5	
Kết quả cung cấp dịch vụ	Hài lòng	266	97,8	4,71 ± 0,38
	Không hài lòng	6	2,2	
Sự hài lòng chung tất cả các tiêu chí	Hài lòng	194	71,3	4,65±0,35
	Không hài lòng	78	28,7	

Nội dung có điểm hài lòng trung bình cao nhất là về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,73±0,36) tiếp đến lần lượt là tiêu chí kết quả cung cấp dịch vụ (4,71 ±

0,38), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4,68±0,4), khả năng tiếp cận (4,60 ± 0,44), thấp nhất là hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,52± 0,44). Tổng kết lại có 194 NNBN hài lòng hài lòng với tất cả dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện Nhi đồng 2, chiếm 71,3%. Điểm hài lòng trung bình tất cả các tiêu chí đạt 4,65±0,35 điểm là ở mức tốt.

3.2. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung và một số thông tin của NNBN

Bảng 3. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung với giới tính và tình trạng hôn nhân của đối tượng nghiên cứu (n=272)

Thông tin chung của NNBN		Hài lòng chung		OR (95% CI)	p
		Có SL, (%)	Không SL, (%)		
Giới tính	Nam	86 (78,9)	23 (21,1)	1,9 (1,1-3,3)	0,02
	Nữ	108 (66,3)	55 (33,7)		
Tình trạng hôn nhân	Chưa kết hôn	3 (37,5)	5 (62,5)	1	-
	Đã kết hôn	181 (72,7)	68 (27,3)	4,4 (1,1-19,1)	0,03
	Li dị/li thân	10 (66,7)	5 (33,3)	3,3 (0,5-19,9)	0,17

Nam giới có khả năng hài lòng cao gấp 1,9 lần so với nữ giới (OR=1,9; 95%CI: 1,1-3,3: p<0,05). Bên cạnh đó người nhà bệnh nhi đã kết hôn có khả năng hài lòng cao gấp 4,4 lần người chưa kết hôn (OR=4,4; 95%CI: 1,1-19,1; p<0,05).

Bảng 4. Mối liên quan giữa sự hài lòng chung với một số thông tin chung của bệnh nhi (n=272)

Thông tin chung của bệnh nhi		Hài lòng chung		OR, 95%CI	p
		Hài lòng SL, (%)	Không hài lòng SL, (%)		
Thời gian nằm viện	<10 ngày	139 (70,9)	57 (29,1)	0,9 (0,5-1,6)	0,81
	≥ 10 ngày	55 (72,4)	21 (27,6)		
Nhóm tuổi của bệnh nhi	<1 tuổi	64 (68,1)	30 (31,9)	1	-
	1-5 tuổi	104 (74,3)	36 (25,7)	1,3 (0,7-2,4)	0,3
	>5 tuổi	26 (68,4)	12 (31,6)	1,0 (0,4-2,2)	0.97
Hình thức thanh toán viện phí	Dịch vụ	35 (94,6)	2 (5,4)	8,3 (1,9-35,6)	<0,001
	BHYT	159 (67,7)	76 (32,3)		

Kết quả Bảng cho thấy người sử dụng hình thức KCB dịch vụ có khả năng hài lòng cao gấp 8,3 lần sử dụng KCB bằng BHYT (OR=8,3; 95%CI: 1,9-35,6; p<0,001) và mối liên quan này có ý nghĩa thống kê.

Bảng 5. Hồi quy đa biến giữa sự hài lòng chung với một số yếu tố liên quan (n=272)

Yếu tố liên quan		Có hài lòng và không hài lòng	
		OR đa biến 95%CI	p
Giới tính	Nam	1,6 (0,9-3,1)	0,1
	Nữ		
Thu nhập bình quân hàng tháng của gia đình	≥10 triệu đồng	1,2 (0,6-2,3)	0,5
	<10 triệu đồng		
Hình thức thanh toán viện phí	BHYT	0,1 (0,02-0,6)	0,007
	Dịch vụ		

Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy, thanh toán viện phí bằng bảo hiểm y tế có hài lòng chung với dịch vụ khám, chữa bệnh chỉ bằng 0,1 lần so với sử dụng thanh toán dịch vụ (OR hiệu chỉnh = 0,1; 95%CI: 0,02-0,6; p<0,01).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đối sự hài lòng chung. Sự hài lòng của người nhà bệnh nhi về dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại khoa hô hấp bệnh viện Nhi đồng 2 được đánh giá một cách toàn diện qua 5 nhóm tiêu chí theo thứ tự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (98,5%, 4,73 ± 0,36) > hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (97,8%, 4,71 ± 0,38) > hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (96,3%, 4,68 ± 0,4) > hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ (89,7%, 4,60 ±0,44) > hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (81,2%, 4,52 ± 0,44). Kết quả cũng tương đối khác biệt với nghiên cứu của Trang Giang Sang (2019) trên người nhà bệnh nhi tại khoa Cấp cứu bệnh viện Nhi Đồng 1 cho rằng, tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là cao nhất (80%), tiếp đến là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (78,4%), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (69,5%), khả năng tiếp cận dịch vụ là (63,8%),

và thấp nhất là hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (57,8%) [5]. Nghiên cứu của Trần Thị Lý (2023) cho rằng, hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỷ lệ cao nhất (64,6%), tiếp đến là hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (51,6%), hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (46,8%), hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (46,0%), thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận (38,4%) [6].

Tỷ lệ hài lòng chung của người nhà bệnh nhi về dịch vụ khám, chữa bệnh trong nghiên cứu này đạt 71,3% (điểm trung bình trên thang điểm 5 là 4,65±0,35), tỷ lệ tuy chỉ trên mức trung bình là do cách xử lý số liệu sử dụng hài lòng tuyệt đối nghĩa là một đối tượng nghiên cứu phải hài lòng với tất cả các tiêu chí cùng một lúc mới được tính là hài lòng mặc dù tổng điểm hài lòng rất cao nhưng vẫn có thể có 1 hoặc 2 tiêu chí ở mức không hài lòng. Tỷ lệ này tương đồng nghiên cứu của Trang Giang Sang (2019) trên người nhà bệnh nhi tại khoa Cấp cứu BV Nhi Đồng 1 [5], cho rằng tỷ lệ hài lòng chung là 72,4%, cao hơn nhiều so với nghiên cứu của Trần Thị Lý (2023), thực hiện trên 1049 đối tượng là người bệnh và người nhà bệnh nhân đến khám tại Bệnh viện Phổi Trung Ương, 46,0% [6] và thấp hơn nhiều so với nghiên cứu của Nguyễn Huy Ngọc và cộng sự (2022) trên 250 người nhà bệnh nhi thực hiện tại khoa Tâm lý-Vật lý trị liệu, Bệnh viện Nhi Đồng 2, với tỷ lệ 94,9% [7].

4.2. Đối với mối liên quan giữa sự hài lòng chung và các yếu tố thông tin chung

Về giới tính, nam giới có khả năng hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao gấp 1,9 lần so với nữ giới (OR=1,9; 95%CI: 1,1-3,3: p<0,05), tương đồng với nghiên cứu của Trang Giang Sang (2019) cho rằng nam giới hài lòng cao hơn 1,72 lần nữ giới (p <0,05) [5].

Về tình trạng hôn nhân, người nhà bệnh nhi đã kết hôn hài lòng cao gấp 4,4 lần người chưa kết hôn (OR = 4,4; 1,1-19,1; p<0,05) kết quả tương đồng với nghiên cứu của Võ Thị Thanh (2023) trên 210 sản phụ tại khoa Sản Bệnh viện Sản – Nhi Quảng Ngãi [8].

Về yếu tố hình thức thanh toán viện phí, người sử dụng hình thức khám, chữa bệnh dịch vụ có khả năng hài lòng cao gấp 8,3 lần người sử dụng khám, chữa bệnh bằng bảo hiểm y tế (OR=8,3; 95%CI: 1,9-35,6; p<0,001). Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Võ Thị Thanh (2023) trên 210 sản phụ tại khoa Sản Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Quảng Ngãi [8], nghiên cứu của Trang Giang Sang (2019) tại khoa cấp cứu bệnh viện Nhi Đồng 1 [5].

V. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI

Nghiên cứu có hạn chế của thiết kế mô tả cắt ngang là không xác định được mối quan hệ nhân quả giữa sự hài lòng của người nhà bệnh nhi và các yếu tố, phạm vi nghiên cứu do chỉ được tiến hành tại khoa Nội hô hấp 1 nên cỡ mẫu chưa đại diện được cho các khoa khác và nghiên cứu có hạn chế về phương pháp thu thập thông tin bằng phát vấn sử dụng bộ câu hỏi được thiết kế sẵn.

VI. KẾT LUẬN

Tỷ lệ người nhà bệnh nhi hài lòng chung tất cả các tiêu chí về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là 71,3%. Điểm hài lòng trung bình đạt mức khá cao trên thang điểm 5 là 4,65±0,35. Khi xét đến từng tiêu chí riêng lẻ, hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm tỷ lệ cao nhất (98,5%; 4,73 ± 0,36), tiếp theo là hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (97,8%; 4,71 ± 0,38); hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (96,3%; 4,68 ± 0,4); hài lòng về khả năng tiếp cận (89,7%; 4,60 ±0,44) và thấp nhất là hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (81,2%; 4,52 ± 0,44).

Mối liên quan giữa sự hài lòng chung và các yếu tố: nam giới hài lòng cao gấp 1,9 lần so với nữ, người đã kết hôn hài lòng gấp 4,4 lần người chưa kết hôn và người nhà bệnh nhi thanh toán không sử dụng BHYT hài lòng hơn người sử dụng BHYT 8,3 lần.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế.** Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0). Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, Ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế, Hà Nội.
2. **Weiss AJ et al.** Overview of Hospital Stays Among Children and Adolescents, 2019. Healthcare Cost and Utilization Project (HCUP) Statistical Briefs [Internet]. 29 Nov 2022. Statistical Brief #299.
3. **Nguyễn Thi Kim Dung.** 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 năm 2018 [Luận văn thạc sỹ Quản lý bệnh viện]. Đại học Y tế công cộng; 2018.
4. **Bộ Y tế.** Quyết định số 3869 /QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế 2019. Hà Nội.
5. **Trang Giang Sang.** Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của thân nhân người bệnh tại khoa Cấp cứu Bệnh viện Nhi Đồng 1, năm

2019, in Chuyên ngành Tổ chức quản lý y tế. 2020, Trường Đại học Y tế Công cộng: Hà Nội. tr.124.
6. **Trần Thị Lý.** Mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện phổi trung ương. Tạp chí Y học Việt Nam, 527(1).
7. **Nguyễn Huy Ngọc và cộng sự,** Thực trạng sự hài lòng của người nhà bệnh nhi điều trị ngoại trú tại bệnh viện nhi đồng 2. Tạp chí Y học Việt Nam, 528(2).
8. **Võ Thị Thanh, Trần Quốc Lâm** (2023), Sự hài lòng của sản phụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa sản Bệnh viện Sản-Nhi tỉnh Quảng Ngãi năm 2023. Tạp chí Y học Việt Nam, 527(1B).

QUAN ĐIỂM VỀ GIÁ TRỊ NGHỀ NGHIỆP ĐIỀU DƯỠNG Ở SINH VIÊN ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH VÀ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN

Lê Thị Kim Anh[1], Lê Thị Hoàn[1], Huỳnh Thụy Phương Hồng[1]

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Đánh giá các giá trị nghề nghiệp theo quan điểm của sinh viên có thể thiết lập thông tin hữu ích để cung cấp các chiến lược hiệu quả hơn để tích hợp và sử dụng các giá trị nghề nghiệp trong hoạt động đạo đức và học tập lâm sàng. Tuy nhiên, các Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng ở sinh viên vẫn chưa được kiểm tra ở Việt Nam. **Mục tiêu:** Khảo sát quan điểm về Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng ở sinh viên Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh và các yếu tố liên quan. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả trên 494 sinh viên Cử nhân Điều dưỡng chính quy năm 1 năm 2 năm 3 và năm 4 trong tháng 6/2022. Công cụ NPVS-3 được sử dụng để đánh giá Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng ở sinh viên. Điểm càng cao phản ánh Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng càng cao. **Kết quả nghiên cứu:** Sinh viên có điểm trung bình Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng là 104,8 ± 11,9. Có mối liên quan giữa Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng với năm học (F = 8,414, p < 0.001); kinh nghiệm học môn vai trò và khái niệm trong thực hành Điều dưỡng (t = 2,93, p=0,004); kinh nghiệm tham gia chương trình về định hướng nghề nghiệp như nhịp cầu kinh nghiệm, Quốc tế Điều dưỡng 12/05 do bộ môn tổ chức (t = 2,82, p=0,01); Theo ngành Điều dưỡng sau khi ra trường (t= 2,17, p=0,031). Không tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng với các đặc điểm khác của sinh viên. **Kết luận:** Phát triển các Gía trị nghề nghiệp Điều dưỡng ở Sinh viên là rất quan trọng vì những giá trị đó là một yếu tố dự báo đáng kể về chất lượng chăm sóc và phát triển nghề nghiệp. Nghiên cứu cho thấy các sinh viên Điều dưỡng có giá trị nghề nghiệp cao. Sinh viên đạt điểm cao nhất từ lĩnh vực chăm sóc và điểm thấp nhất từ lĩnh vực chuyên nghiệp. ***Từ khóa:*** Giá trị nghề nghiệp, sinh viên Điều dưỡng, Điều dưỡng.

SUMMARY

PERCEPTION TOWARDS PROFESSIONAL VALUES OF NURSING STUDENTS AT THE UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY AT HO CHI MINH CITY AND RELATED FACTORS

Introduction: Assessing professional values from the student's perspective can establish useful information to provide more effective strategies for integrating and using Professional values in ethical practice and forestry learning. ready. However, the Professional values of Nursing students remain untested in Vietnam. **Objective:** To survey perception on Professional values among Nursing students of the University of Medicine and Pharmacy in Ho Chi Minh City and related factors. **Methods:** A descriptive cross-sectional study on 494 full-time Bachelor of Nursing students year 1 year 2 year 3 and year 4 in June 2022. The NPVS-3 tool is used to assess the professional value of Nursing students. The higher the score, the higher the professional value. **Results:** Students have a mean score of Nursing career value of 104.8 ± 11.9. There is a relationship between professional values of Nursing student and school year (F = 8.414, p < 0.001); learning experience on roles and concepts in nursing practice (t = 2.93, p=0.004); experience participating in a career-oriented program such as the experience bridge, International Nursing 12/05 organized by the department (t =2.82, p=0.01); By Nursing after graduation (t= 2.17, p=0.031). No statistically significant association was found between Professional values of Nursing Students and other students' characteristics. **Conclusions:** Developing Professional values among Nursing Students is important because those values are a significant predictor of quality of care and career development. Research shows that Nursing Students have a high professional value. The students scored the highest from the care sector and the lowest from the professional field. ***Keywords:*** Professional Values, Nursing Students, Nursing

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giá trị nghề nghiệp Điều dưỡng (GTNNĐD) là các nguyên tắc quan trọng của Điều dưỡng chuyên nghiệp như nhân phẩm, liêm chính, vị tha và công bằng, được coi là khuôn khổ cho các tiêu chuẩn trong thực hành nghề nghiệp[1], là nền tảng cho thực hành Điều dưỡng cũng như hướng dẫn cho Điều dưỡng viên trong việc tương tác

[1]*Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh*
Chịu trách nhiệm chính: Lê Thị Hoàn
Email: khangle2007@gmail.com
Ngày nhận bài: 12.3.2024
Ngày phản biện khoa học: 18.4.2024
Ngày duyệt bài: 21.5.2024