

Đánh giá sự hài lòng và một số yếu tố liên quan ở người bệnh thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng được điều trị tại Đơn vị Chống đau, Bệnh viện Quân y 110

Evaluation of satisfaction and some related factors in patients with lumbar disc herniation treated at the Pain Management Unit of 110 Military Hospital

Nguyễn Văn Hoàn, Doãn Thế Mạnh,
Nguyễn Văn Chung, Nguyễn Ngọc Tiến

Bệnh viện Quân y 110

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng và một số yếu tố liên quan ở người bệnh thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng điều trị tại đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu, mô tả cắt ngang 730 người bệnh điều trị thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng, từ tháng 05/2020 đến tháng 05/2021. **Kết quả:** Hài lòng chung về thời gian chờ đợi của người bệnh 34,1%. Kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế là 54,1%. Về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng chiếm tỷ lệ 64,7%. Về việc giải thích động viên người trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật là 67,8%. Mối liên quan với kỹ năng và thái độ của nhân viên y tế. Nhóm 18 - 35 tuổi có tỷ lệ hài lòng 75,9%. Nhóm lao động tự do, khác có tỷ lệ hài lòng 84,4%, nhóm Nông dân có tỷ lệ hài lòng 69,9%, nhóm cán bộ công chức có tỷ lệ hài lòng 68,0%, nhóm nghỉ hưu có tỷ lệ hài lòng 63,1%. Thu nhập > 4 triệu/tháng có tỷ lệ 76,5%, nhóm thu nhập < 4 triệu/tháng có tỷ lệ hài lòng 34,9%. **Kết luận:** Hài lòng chung về thời gian chờ đợi thấp, hài lòng về giải thích, động viên người bệnh trước khi làm thủ thuật cao, nhóm cao tuổi, nghỉ hưu, và thu nhập < 4 triệu có tỷ lệ hài lòng thấp.

Từ khóa: Đánh giá sự hài lòng, điều trị thoát vị đĩa đệm, yếu tố nguy cơ.

Summary

Objective: To evaluate satisfaction and some related factors in patients with lumbar disc herniation treated at the pain management unit of 110 Military Hospital. **Subject and method:** A cross-sectional study and description of 730 patients treated for lumbar disc herniation, from May 2020 to May 2021. **Result:** Overall satisfaction with patient's waiting time 34.1%. Skill and attitude of health workers was 54.1%. In terms of facilities and organization, the department accounted for 64.7%. Regarding the explanation of motivating people before doing the techniques, the tips were 67.8%. Relationship with skills and attitudes of healthcare workers. The group of 18 - 35 years old had a satisfaction rate of 75.9%. The group of self-employed and other workers had a satisfaction rate of 84.4%, the group of farmers had a satisfaction rate of 69.9%, the group of civil servants had a satisfaction rate of 68.0%, the retired group had a satisfied rate of 63.1%. Income > 4 million/month had the rate of 76.5%, the income group < 4 million/month had the satisfaction rate of 34.9%. **Conclusion:** Overall satisfaction with waiting time was low, satisfaction with explanation,

Ngày nhận bài: 12/5/2021, ngày chấp nhận đăng: 25/7/2022

Người phản hồi: Nguyễn Ngọc Tiến, Email: ngoctien.bn@gmail.com - Bệnh viện Quân y 110

patient encouragement before procedure was high; elderly, retired, and income < 4 million had low satisfaction rate.

Keywords: Evaluation of the satisfaction, herniated disc treatment, risk factors.

1. Đặt vấn đề

Theo Tổ chức Y tế Thế giới, chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng (HL) của người bệnh (NB) và ngược lại sự hài lòng của NB có thể đánh giá được hiệu quả của dịch vụ do bệnh viện (BV) và ngành Y tế cung cấp. Cho nên NB chính là đối tượng trực tiếp xác định việc đánh giá uy tín chất lượng dịch vụ ở BV, trong đó một phần quan trọng là đánh giá tinh thần, thái độ, trách nhiệm phục vụ của nhân viên y tế (NVYT) [4]. Sự kém HL của NB có thể phá vỡ mối quan hệ thầy thuốc và người bệnh, làm giảm uy tín và hình ảnh của ngành Y tế cũng như của BV. Vì vậy, sự HL của NB là tài sản của BV trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì lượng NB đến khám và điều trị tại BV [3]. Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã ban hành nhiều văn bản yêu cầu ngành Y tế phải thực hiện cải tiến, nâng cao chất lượng BV, làm tăng sự HL của NB [1].

Tại Đơn vị Chống đau-Bệnh viện Quân y 110 (BVQY 110) hàng năm NVYT luôn được đào tạo liên tục các nội dung về 12 điều quy định y đức, về quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế. Đặc biệt là nhấn mạnh mối quan hệ giữa NVYT với NB và gia đình NB đến khám và điều trị bệnh thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng (CSTL). Do vậy để nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng BV hướng tới sự hài lòng của NB đến khám và điều trị tại Đơn vị Chống đau-BVQY 110. Chúng tôi tiến hành đề tài nhằm mục tiêu: *Đánh giá sự hài lòng và một số yếu tố liên quan ở người bệnh thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng điều trị tại đơn vị chống đau, Bệnh viện Quân y 110.*

2. Đối tượng và phương pháp

2.1. Đối tượng

Số lượng 730 người bệnh điều trị thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng.

Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh

Người bệnh thoát vị đĩa đệm CSTL đến khám và điều trị bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng tại Đơn vị Chống đau-BVQY 110 đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

Người bệnh thoát vị đĩa đệm CSTL không điều trị bằng phương pháp tiêm ngoài màng cứng.

Thời gian nghiên cứu: Từ 05/2020 đến 05/2021.

2.2. Phương pháp

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

2.2.2. *Phương pháp tiến hành, thu thập số liệu*

Công cụ: Phiếu khảo sát in sẵn.

Số lượng 730 NB thoát vị đĩa đệm CSTL khảo sát ngẫu nhiên ở thời điểm thực hiện tại Đơn vị Chống đau-BVQY 110.

Thu thập dữ liệu: Chọn NB đủ tiêu chí để trao đổi, giải thích, bảo đảm giữ bí mật không ảnh hưởng gì đến thời gian điều trị để họ an tâm, hợp tác. Sau đó phát phiếu khảo sát không điền tên và hướng dẫn nội dung và cách chọn trả lời các câu hỏi. Phỏng vấn trực tiếp NB "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh với DVYT" theo thang đo Likert. Sự HL của NB chia làm 5 mức độ: (Mức 5: Rất HL/rất tốt, mức 4: HL/tốt, mức 3: Bình thường/trung bình, mức 2: Không hài lòng/kém, mức 1: Rất không HL/rất kém.

Bao gồm 14 tiểu mục thuộc 04 nhóm yếu tố:

Tính tỷ lệ HL với từng tiểu mục thành phần trong từng nhóm yếu tố, tỷ lệ hài lòng chung (HLC) với từng nhóm yếu tố và HL với tất cả các mục tiêu.

HLC từng nhóm yếu tố được xác nhận khi tất cả các tiểu mục trong mỗi nhóm yếu tố được đánh giá từ rất kém đến rất tốt. Nếu không HL một trong các tiểu mục thì được xếp vào nhóm

không HL. Từ mức 1 đến mức 3 là không HL và giá trị mức 4 đến mức 5 được coi là HL.

Tình trạng kinh tế dựa vào mức thu nhập bình quân/đầu người/ tháng của Việt Nam năm 2021.

2.3. Xử lý số liệu nghiên cứu

Phân tích dữ liệu, số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

3. Kết quả

Bảng 1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

	Biến số	Số lượng (n = 730)	Tỷ lệ %
Tuổi	18 - 35	336	46,0
	36 - 55	350	48,0
	> 55	44	6,0
Giới	Nam	330	45,2
	Nữ	400	54,8
Nghề nghiệp	Cán bộ công chức	181	24,8
	Nông dân	229	31,4
	Nghỉ hưu	274	37,5
	Lao động tự do, khác	46	6,3
Tình trạng kinh tế	Thu nhập > 4 triệu/tháng	578	79,2
	Thu nhập < 4 triệu/tháng	152	20,8

Nhận xét: NB lựa chọn vào nghiên cứu đa số độ tuổi đến khám và điều trị 36 - 55 tuổi chiếm tỷ lệ 48,6%, nữ chiếm 54,8%, nghỉ hưu chiếm 37,5% và NB có mức thu nhập > 4 triệu/tháng chiếm tỷ lệ 79,2%.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về thời gian chờ đợi của người bệnh (A)

A	Yếu tố/điều kiện	Mức độ hài lòng					Hài lòng (Mức 4 + 5) %
		Mức độ 1 %	Mức độ 2 %	Mức độ 3 %	Mức độ 4 %	Mức độ 5 %	
A1	Thời gian chờ thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng.	1,1	12,6	42,1	38,1	6,1	44,2
A2	Thời gian chờ nhân viên y tế khi bệnh nhân có yêu cầu.	1,4	16,0	41,1	36,3	5,2	41,5
A3	Thời gian chờ thanh toán viện phí khi làm thủ tục.	0,8	9,2	41,4	39,2	9,5	48,7
	Hài lòng chung nhóm A	481 (65,9%)			249 (34,1%)		

Nhận xét: Tỷ lệ HL khá đồng đều giữa các câu hỏi (từ 41,5% đến 48,7%). Tỷ lệ HL chung các yếu tố về thời gian chờ đợi của NB thấp 34,1%.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về kỹ năng và thái độ của NVYT (B)

B	Yếu tố/điều kiện	Mức độ hài lòng					
		Mức độ 1 %	Mức độ 2 %	Mức độ 3 %	Mức độ 4 %	Mức độ 5 %	Hài lòng (Mức 4 + 5) %
B1	Kỹ năng và thái độ phục vụ của bác sĩ trong khi thăm khám, tư vấn điều trị		0,8	18,1	60,0	21,1	81,1
B2	Kỹ năng và thái độ phục vụ của điều dưỡng trong khi tiêm, chăm sóc người bệnh.		0,3	15,5	60,5	23,7	84,2
B3	Kỹ năng và thái độ phục vụ của dược sĩ trong khi cấp phát thuốc tại đơn vị chống đau.		0,5	13,2	63,0	23,7	86,7
B4	Kỹ năng và thái độ phục vụ của cán bộ thanh toán viện phí và chăm sóc khách hàng.		0,5	13,6	63,4	22,5	85,9
B5	Kỹ năng và thái độ phục vụ của bác sĩ vật lý trị liệu		0,8	23,4	60,5	15,2	75,7
Hài lòng chung nhóm B		335 (45,9%)			395 (54,1%)		

Nhận xét: Tỷ lệ HL chung các yếu tố về kỹ năng và thái độ của NVYT là 54,1%. Trong đó có kỹ năng và thái độ phục vụ của dược sĩ khi cấp phát thuốc tại đơn vị chống đau chiếm tỷ lệ cao nhất 86,7%.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng (C)

C	Yếu tố/điều kiện	Mức độ hài lòng					
		Mức độ 1 %	Mức độ 2 %	Mức độ 3 %	Mức độ 4 %	Mức độ 5 %	Hài lòng (Mức 4 + 5) %
C1	Giường bệnh và không gian phòng bệnh.		1,5	28,5	54,7	15,3	70
C2	Hệ thống nhà vệ sinh tại Khu Điều trị.	0,3	5,1	19,3	58,8	16,6	75,4
C3	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện.	0,3	0,5	21,8	62,9	14,5	77,4
Hài lòng chung nhóm C		258 (35,3%)			472 (64,7%)		

Nhận xét: Tỷ lệ HLC các yếu tố về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng là 64,7%. Trong đó giường bệnh và không gian phòng bệnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 70%.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về việc giải thích và động viên NB trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật của NVYT (D)

D	Yếu tố/điều kiện	Mức độ hài lòng					
		Mức độ 1 %	Mức độ 2 %	Mức độ 3 %	Mức độ 4 %	Mức độ 5 %	Hài lòng (Mức 4 + 5) %

D1	Giải thích rõ ràng về quy trình tiêm ngoài màng cứng.		0,3	14,8	67,7	17,3	85
D2	Giải thích về tác dụng và tác dụng phụ, tai biến khi tiêm.		0,3	11,2	69,3	19,2	88,5
D3	Hướng dẫn tư thế khi tiêm và thực hiện kỹ thuật.	0,3	1,2	27,5	56,2	14,8	71
Hài lòng chung nhóm D		235 (32,2%)			495 (67,8%)		

Nhận xét: Tỷ lệ HL chung các yếu tố về giải thích động viên NB trước, trong và sau khi làm các kỹ thuật, thủ thuật là 67,8%. Cao nhất là yếu tố giải thích về tác dụng và tác dụng phụ, tai biến khi tiêm chiếm tỷ lệ 88,5%.

Bảng 6. Mối liên quan giữa tuổi, giới với kỹ năng thái độ của NVYT

Yếu tố liên quan	HL		p
	Hài lòng n, (%)	Không hài lòng n, (%)	
Tuổi			
18-35	255 (75,9%)	81 (24,1%)	p<0,05
36 - 55	121 (34,6%)	229 (65,4%)	
> 55	19 (45,5%)	25 (50,5%)	
Giới			
Nam	189 (57,3%)	141 (42,7%)	p>0,05
Nữ	206 (51,5%)	194 (48,5%)	

Nhận xét: Nhóm tuổi từ 36 - 55 có tỷ lệ không hài lòng với kỹ năng và thái độ của NVYT cao nhất chiếm tỷ lệ 65,4%, tiếp đến là nhóm > 55 tuổi với tỷ lệ 50,5%, độ tuổi 18 - 35 có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 75,9%. Tỷ lệ hài lòng giữa nam và nữ có sự khác biệt nhưng không có ý nghĩa thống kê, p>0,05.

Bảng 7. Mối liên quan giữa yếu tố nghề nghiệp, tình trạng kinh tế với việc giải thích, động viên NB trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật của NVYT

Yếu tố liên quan	HL		p
	Hài lòng n, (%)	Không hài lòng n, (%)	
Nghề nghiệp			
Cán bộ công chức	123 (68,0%)	58 (32,0%)	p>0,05
Nông dân	160 (69,9%)	69 (30,1%)	
Nghỉ hưu	173 (63,1%)	101 (36,9%)	
Lao động tự do, khác	39 (84,8%)	7 (15,2%)	p<0,05
Tình trạng kinh tế			
Thu nhập > 4 triệu/tháng	442 (76,5%)	136 (23,5%)	p<0,05
Thu nhập < 4 triệu/tháng	53 (34,9%)	99 (65,1%)	

Nhận xét: Nhóm sinh viên, lao động tự do có tỷ lệ HL cao nhất 84,4%, tiếp đến là nhóm nông dân 69,9%, thấp nhất là nhóm nghỉ hưu 63,1%.

Thu nhập > 4 triệu/tháng có tỷ lệ hài lòng 76,5% cao hơn nhóm < 4 triệu/tháng có tỷ lệ HL 34,9%, $p < 0,05$.

4. Bàn luận

Kết quả tại Bảng 1 cho thấy độ tuổi NB đau do Thoát vị đĩa đệm CSTL chiếm tỷ lệ cao nhất là 36 - 55 tuổi với 48,0%, thấp nhất là nhóm > 55 tuổi chiếm tỷ lệ 6,0%. Độ tuổi nghỉ hưu chiếm tỷ lệ cao nhất với 37,5%, tiếp đến là nhóm nông dân chiếm 31,4%, thấp nhất là nhóm sinh viên và lao động tự do 6,3%, phù hợp với đặc điểm và yếu tố nguy cơ bị thoát vị đĩa đệm CSTL. NB có mức thu nhập > 4 triệu/tháng chiếm tỷ lệ 79,2%. Do NB bị thoát vị đĩa đệm CSTL đều là đối tượng dịch vụ phải chi trả toàn bộ chi phí trong điều trị, do vậy mức mức thu nhập < 4 triệu/tháng chiếm tỷ lệ thấp 20,8% vì NB nhóm này sẽ lựa chọn điều trị bằng cách nhập viện khám theo thẻ bảo hiểm y tế, hoặc lựa chọn phương pháp điều trị khác.

Tại Bảng 2, tỷ lệ HL về thời gian chờ đợi của NB được thực hiện thăm khám cũng như làm các thủ tục hành chính không cao, mức độ HL chung của nhóm (A) chỉ chiếm có 34,1%. Do đặc điểm của đơn vị chỉ có một bác sĩ và 4 điều dưỡng vừa thăm khám vừa điều trị, số lượng NB đông (trung bình 30 ca/ ngày), nhiều mặt bệnh khác nhau do vậy thời gian chờ đợi để được thăm khám và thanh toán viện phí thường sẽ lâu dẫn đến sự không hài lòng chiếm tỷ lệ cao 65,9%. Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của Trần Văn Dần tại Bệnh viện Đa khoa Hồng phúc tỷ lệ HL chung về thời gian chờ đợi của NB là 55,7% [3] và nghiên cứu của Nguyễn Văn Chung Tại BVQY 110 [4], với tỷ lệ 72,0%, Nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Ngoãn và cộng sự, với tỷ lệ 94,3% [5]. Qua đây bệnh viện cũng cần tăng thêm nhân lực làm việc tại đơn vị chống đau nhằm tăng sự HL của NB.

Tại Bảng 3, mức độ hài lòng chung nhóm (B) về kỹ năng và thái độ của NVYT chiếm tỷ lệ 54,1%, Ban Giám đốc tích cực trong công tác nâng cao chất lượng phục vụ, đào tạo liên tục các nội dung về 12 điều y đức của người điều dưỡng, về quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế. Đặc biệt là nhấn mạnh mối quan hệ giữa NVYT với NB và gia đình NB. Duy trì tốt hoạt động của Tổ tư vấn, hướng dẫn tiếp đón, tận tình, chu đáo, và giải quyết những thắc mắc của NB, mức độ HL về kỹ năng và thái độ của NVYT khá đồng đều, giao động từ 75,7% đến 86,7% cao hơn kết quả nghiên cứu của Trần Mạnh Dần với tỷ lệ hài lòng giao động từ 59,5% đến 61,5% [3], Nghiên cứu của Vương Kim Lộc tại Bệnh viện Xanh Pôn [6], với tỷ lệ 59,30%. Thấp hơn nghiên cứu Nguyễn Văn Chung tại BVQY 110 [4] với tỷ lệ từ 81,7% đến 92,8%.

Bảng 4, HL về cơ sở vật chất khoa phòng tại cho thấy, đa phần NB hài lòng về công tác tổ chức khoa phòng và cơ sở vật chất của đơn vị chống đau, BVQY 110 đầu tư xây dựng khoa phòng và mua sắm các trang thiết bị hiện đại, phục vụ cho công tác chăm sóc và điều trị NB, việc bố trí khu vực khám, chờ đợi khám và phòng điều trị liên hoàn hợp lý, do đó tỷ lệ hài lòng chung nhóm (C) của NB chiếm tỷ lệ cao 64,7%. Cao hơn rất nhiều với kết quả nghiên cứu của Trần Mạnh Dần [3], với tỷ lệ hài lòng chung chỉ 8,7%. Thấp hơn nghiên cứu Nguyễn Văn Chung tại BVQY 110 [4] với tỷ lệ 88,8%.

Tại Bảng 5 giải thích với NB trước khi làm kỹ thuật, thủ thuật của NVYT chiếm tỷ lệ hài lòng chung nhóm (D) cao 67,8%, do NVYT ở đơn vị chống đau luôn đề cao nội dung này, việc giải thích về tác dụng, tác dụng phụ, tai biến khi tiêm của bác sĩ rất rõ ràng, cụ thể và chi tiết, NB hiểu rõ và đồng ý mới tiến hành làm thủ thuật, chiếm tỷ lệ từ 71% đến 88,5%. Thấp hơn nghiên cứu Nguyễn Văn Chung tại BVQY 110 [4], với tỷ lệ từ 82,0% đến 92,8%.

Tại Bảng 6, mối liên quan giữa tuổi, giới với kỹ năng thái độ của NVYT. Nhóm tuổi từ 36 - 55 có tỷ lệ không hài lòng với kỹ năng và thái độ của NVYT cao nhất chiếm tỷ lệ 65,4%, $p < 0,05$, tiếp đến là nhóm > 55 tuổi với tỷ lệ 50,5%, $p < 0,05$ so với độ tuổi 18-35 có tỷ lệ không HL 5,59%, $p < 0,05$. Điều này cho thấy nhóm trẻ có xu hướng hài lòng cao hơn với kỹ năng làm việc cũng như tâm lý tiếp xúc của NVYT, tuổi càng cao thì tỷ lệ không HL cũng tăng, do đó đơn vị chống đau cần tích cực hơn nữa trong việc học tập nâng cao năng lực chuyên môn, cũng như tâm lý tiếp xúc, giao tiếp ứng xử với BN, đặc biệt là với nhóm NB có tuổi cao. Tỷ lệ hài lòng giữa nam và nữ có sự khác biệt nhưng không có ý nghĩa thống kê, $p > 0,05$.

Tại Bảng 7, mối liên quan giữa yếu tố nghề nghiệp, tình trạng kinh tế với việc giải thích, động viên NB trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật của NVYT. Nhóm lao động tự do, khác có tỷ lệ HL cao nhất 84,4%, cao hơn so nhóm cán bộ công chức 68,0%, $p < 0,05$. Nhóm nghỉ hưu có tỷ lệ không HL 36,9%, $p > 0,05$. Điều này cho thấy các bác nghỉ hưu yêu cầu được thăm khám kỹ hơn, thái độ chăm sóc của điều dưỡng viên tốt hơn, Do đó, nếu muốn tăng tỷ lệ HL của NB hơn nữa, khâu giải thích động viên NB trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật của NVYT rất quan trọng để NB yên tâm, và HL khi điều trị. Thu nhập > 4 triệu/tháng có tỷ lệ hài lòng 76,5% cao hơn nhóm < 4 triệu/tháng, có tỷ lệ HL 34,9%, $p < 0,05$. Cho thấy người có mức thu nhập cao hơn thường sẽ HL hơn. Nghiên cứu của tác giả Ngô Thị Ngoãn và cộng sự [5], tỷ lệ HL của nhóm không vay nợ chiếm 93,4%, nghiên cứu của Trần Mạnh Dân [3], với tỷ lệ HL 58,3%.

5. Kết luận

Qua nghiên cứu đánh giá 730 NB điều thoát vị đĩa đệm cột sống thắt lưng tại Đơn vị Chống đau-BVQY 110, từ 05/2020 đến 05/2021. Chúng tôi rút ra kết luận sau:

Hài lòng chung về thời gian chờ đợi của NB 34,1%, về kỹ năng và thái độ của NVYT là 54,1%, về cơ sở vật chất và tổ chức khoa phòng là 64,7%, về việc giải thích động viên NB trước khi làm các kỹ thuật, thủ thuật là 67,8%.

Nhóm trẻ tuổi (18 - 35 tuổi) và nhóm có thu nhập > 4 triệu/ tháng có tỷ lệ hài lòng đối với thái độ kỹ năng của NVYT và giải thích, động viên NB trước khi làm thủ thật cao hơn, khác biệt với $p < 0,05$.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Y tế (2011) *Thông tư số: 07/2011/TT-BYT hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện*. Hà Nội.
2. Bộ Y tế (2017) *Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11/12/2017 về đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện*.
3. Trần Văn Dân (2020) *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Phòng Vật lý trị liệu Bệnh viện Đa khoa Hồng Phát năm 2022*. Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện.
4. Nguyễn Văn Chung và cộng sự (2014) *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân của người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân y 110*. <http://www.benhvien103.vn>. Hội nghị khoa học điều dưỡng.
5. Nguyễn Thị Ly, Ngô Thị Ngoãn (2007) *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại các bệnh viện tỉnh Hải Dương năm 2007*. Kỷ yếu các đề tài nghiên cứu khoa học điều dưỡng, Hội nghị Khoa học điều dưỡng toàn quốc lần thứ III, tr. 163-168.
6. Phạm Nhật Yên và cộng sự (2008) *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai - năm 2008*. Luận văn Thạc sĩ Y tế công cộng.