

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật với hoạt động chăm sóc điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2024

Lê Tấn Lộc, Lưu Chí Hiếu, Lê Trà Thanh Nguyên, Nguyễn Thị Hồng Trang, Hồ Thị Bích Tân

Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang

Địa chỉ liên hệ:

Lê Tấn Lộc,
Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec
Nha Trang
42A Trần Phú – Phường Vĩnh
Nguyên – TP Nha Trang – Tỉnh
Khánh Hòa
Điện thoại: 0988 136 875
Email: v.luclt3@vinmec.com

Ngày nhận bài: 16/01/2025

Ngày chấp nhận đăng:

26/4/2025

Ngày xuất bản: 27/6/2025

Tóm tắt

Đặt vấn đề: Điều dưỡng là người trực tiếp chăm sóc, hỗ trợ và bảo vệ người bệnh giúp cải thiện chất lượng của dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tăng hiệu quả và nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Các hoạt động chăm sóc trước phẫu thuật giúp người bệnh giảm lo lắng, giảm nguy cơ biến chứng sau phẫu thuật, có vai trò tích cực trong hồi phục, tăng chất lượng cuộc sống, khả năng tự chăm sóc của người bệnh.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, đối tượng người bệnh phẫu thuật từ 18 tuổi trở lên và nằm viện từ 24 giờ tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang từ tháng 04 đến tháng 07 năm 2024. Nghiên cứu thu thập được 161 mẫu, sử dụng thang đo mức độ hài lòng La Monica - Oberst (LOPSS-12).

Kết quả: Điểm hài lòng trung bình trên LOPSS-12 là 4,37 (SD: 0,669). Tất cả khía cạnh chăm sóc điều dưỡng được đánh giá cao (điểm trung bình > 3,5). Có mối liên quan giữa các yếu tố: giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp và bệnh lý kèm theo với hoạt động chăm sóc. Mức độ hài lòng của người bệnh phẫu thuật với chăm sóc là tốt (4,37).

Kết luận: Bộ công cụ LOPSS-12 (phiên bản tiếng Tây Ban Nha) phù hợp để đánh giá sự hài lòng của người bệnh với chăm sóc điều dưỡng chu phẫu (hệ số Cronbach's alpha cao: 0,877).

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh phẫu thuật, chăm sóc điều dưỡng.

Evaluation of surgical patient satisfaction with nursing care at Vinmec Nha Trang International General Hospital in 2024

Le Tan Luc, Luu Chi Hieu, Le Tra Thanh Nguyen, Nguyen Thi Hong Trang, Ho Thi Bich Tan

Vinmec Nha Trang International General Hospital

Abstract

Introduction: Nurses are the ones who directly care for, support and protect patients in order improve the quality of health care, increase efficiency and enhance patient satisfaction. Pre-operative cares could help patients in reducing the anxiety as well as the risk of post-operative complications, also play an active role for recovery, to increase the quality of life and self-care ability of patients.

Patients and Methods: Cross-sectional descriptive study on all surgical patients aged 18 years and older, were hospitalized for ≥ 24 hours at Vinmec Nha Trang International General Hospital from April to July 2024. The study collected 161 samples, using the La Monica - Oberst satisfaction scale (LOPSS-12). The mean satisfaction score on the LOPSS-12 was 4.37 (SD: 0.669).

Results: All aspects of nursing care were at high scores (mean score $> 3,5$). There was a relationship among the factors found: gender, age, occupation, comorbidities and nursing cares.

Conclusions: Surgical patient satisfaction with care was good (4.37). The LOPSS-12 (Spanish version) was suitable for assessing patient satisfaction with perioperative nursing care (high Cronbach's alpha: 0.877).

Keywords: Satisfaction, surgical patients, nursing care.

Đặt vấn đề

Điều dưỡng là người có trình độ chuyên môn, trực tiếp chăm sóc, luôn bên cạnh hỗ trợ và bảo vệ người bệnh giúp cải thiện chất lượng của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tăng hiệu quả về chi phí và nâng cao sự hài lòng của người bệnh [1].

Các bằng chứng nghiên cứu đã chỉ ra các hoạt động chăm sóc trước phẫu thuật giúp người bệnh giảm bớt lo lắng, giảm nguy cơ biến chứng xảy ra sau phẫu thuật, có một vai trò tích cực trong việc hồi phục, tư vấn giúp làm tăng chất lượng cuộc sống, khả năng tự chăm sóc của người bệnh [2], [3].

Theo Thông tư 31/2021 của Bộ Y tế, Điều dưỡng phải khám, đánh giá tình trạng người bệnh, xác định chẩn đoán, lựa chọn can thiệp để thực hiện và đánh giá lại kết quả [4]. Đối với người bệnh có chỉ định phẫu thuật, Điều dưỡng là người sẽ đồng hành cùng người bệnh trước, trong và sau quá trình phẫu thuật để luôn đảm bảo sự an toàn cho người bệnh và góp phần không nhỏ vào thành công trong điều trị và chăm sóc người bệnh.

Tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang, chất lượng trong chăm sóc điều dưỡng luôn là mối quan tâm hàng đầu và đặc biệt là chăm sóc

điều dưỡng đối với người bệnh phẫu thuật. Nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu "**Đánh giá sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật với hoạt động chăm sóc điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2024**" với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật và mô tả một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật với hoạt động chăm sóc điều dưỡng.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

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

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 04/2023 đến tháng 07/2024 tại Khoa Ngoại và Sản - Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang.

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, phẫu thuật, nằm viện từ 24 giờ tại các Khoa Ngoại và Sản - Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang.

Cỡ mẫu: Cỡ mẫu định lượng được tính theo công thức tính cỡ mẫu cho 1 tỷ lệ.

$$n = \frac{z^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) * p(1-p)}{d^2}$$

Tổng mẫu của nghiên cứu là $n = 161$ thỏa mãn tiêu chí lựa chọn.

Biến số, công cụ và phương pháp thu thập số liệu:

La Monica & Oberst đã phát triển phiên bản đầy đủ của thang đo LOPSS (La Monica - Oberst Satisfaction Scale) vào năm 2002. Thang đo này được sử dụng trong các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ và sản phẩm. Vào năm 2012 các tác giả tiếp tục đã phát triển phiên bản rút gọn LOPSS-12 là một biến thể giảm bớt số lượng câu hỏi trong thang đo ban đầu, để đơn giản hóa quy trình khảo sát, giúp giảm số lượng câu hỏi trong thang đo mà vẫn đảm bảo tính hiệu quả và độ tin cậy trong việc đo lường mức độ hài lòng. Các nghiên cứu sau này trên thế giới ưu tiên sử dụng bộ công cụ rút gọn nhiều hơn [5]. Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ là thang đo mức độ hài lòng La Monica - Oberst phiên bản rút gọn (LOPSS-12) được ứng dụng rất hiệu quả trong lĩnh vực y tế để đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ y tế mà họ nhận được, công cụ giúp các cơ sở y tế cải thiện chất lượng dịch vụ và chăm sóc người bệnh, đồng thời giúp các tổ chức y tế hiểu rõ hơn về những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Thang đo gồm 12 câu hỏi được diễn đạt theo cách tiêu cực và tích cực được thiết kế để đánh giá trải nghiệm của người dùng với năng lực của nhóm điều dưỡng trong việc giao tiếp hiệu quả với người bệnh và đáp ứng nhu cầu của họ [5].

Nhóm biến số đặc điểm chung của đối tượng tham gia nghiên cứu: Tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, loại phẫu thuật, thời gian lưu viện, bệnh lý kèm theo, biến chứng liên qua phẫu thuật. Nhóm biến số thang đo mức độ hài lòng của người bệnh, sử dụng thang đo mức độ hài lòng La Monica – Oberst phiên bản rút gọn (LOPSS-12) gồm 12 tiêu chí về các nhóm chủ đề: Giải thích về bệnh; Thiếu sự quan tâm; Ưu tiên việc chăm sóc; Không thân thiện; Thiếu kiên nhẫn; Thiếu sự trao đổi; Đưa ra lời khuyên hữu ích; Chia sẻ cảm xúc; Thoải mái đặt câu hỏi; Chia sẻ vấn đề; Thiếu sự tận tâm; Phản hồi chậm.

Để đánh giá kết quả của các câu hỏi, các mục được diễn đạt theo cách tiêu cực (2, 4, 5, 6,

9, 11 và 12) được mã hóa lại theo cùng hướng với các mục được diễn đạt theo cách tích cực (câu hỏi 1, 3, 7, 8 và 10). Điểm số dựa trên giá trị trung bình của từng mục. Các phản hồi cho tất cả các mục trên thang điểm được tính trung bình để có được điểm trung bình, với điểm trung bình cao hơn cho thấy sự hài lòng hơn với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng.

Bộ công cụ sử dụng dạng phản hồi kiểu Likert 5 điểm, từ rất không đồng ý (1 điểm) đến rất đồng ý (5 điểm), với thang đo điểm trung bình ≥ 3.41 cho thấy người bệnh hài lòng với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng.

STT	Điểm trung bình	Phiên giải
1	4.21 – 5.00	Rất hài lòng
2	3.41 – 4.20	Hài lòng
3	2.61 – 3.40	Trung bình/Không ý kiến
4	1.81 – 2.60	Không hài lòng
5	1.00 – 1.80	Rất không hài lòng

Kết quả chạy kiểm định Cronbachs Alpha để đánh giá độ tin cậy của thang đo mức độ hài lòng của người bệnh LOPSS-12 là 0,877.

Xử lý và phân tích số liệu:

Số liệu từ các bảng khảo sát thu thập về được làm sạch trước khi nhập liệu. Nhóm nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để nhập và xử lý số liệu. Trình bày số liệu bằng các bảng, biểu đồ, tính toán các chỉ số trung bình, tỷ lệ %. So sánh các biến định lượng được thực hiện bằng kiểm định T-Test.

Nhóm nghiên cứu không trực tiếp tham gia vào việc chăm sóc các người bệnh tham gia nghiên cứu để tránh đưa ra bất kỳ sai lệch thông tin tiềm ẩn nào.

Đạo đức nghiên cứu:

Nghiên cứu được tiến hành thực hiện sau khi được Hội đồng Y đức và Hội đồng Chuyên môn khoa học của Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang thông qua.

Kết quả

Nghiên cứu thu thập được ý kiến khảo sát từ 161 người bệnh về sự hài lòng với chăm sóc của điều dưỡng.

Đánh giá hoạt động chăm sóc của điều dưỡng

Bảng 1: Đánh giá hoạt động chăm sóc của điều dưỡng

Đặc điểm	Giá trị trung bình	SD	Phân giải
1. Giải thích về bệnh	4,51	0,514	Rất hài lòng
2*. Thiếu sự quan tâm	4,14	0,974	Hài lòng
3. Ưu tiên việc chăm sóc	4,51	0,614	Rất hài lòng
4*. Không thân thiện	4,50	0,634	Rất hài lòng
5*. Thiếu kiên nhẫn	4,49	0,603	Rất hài lòng
6*. Thiếu sự trao đổi	4,45	0,601	Rất hài lòng
7. Đưa ra lời khuyên hữu ích	4,48	0,526	Rất hài lòng
8. Chia sẻ cảm xúc	4,38	0,642	Rất hài lòng
9*. Thoải mái đặt câu hỏi	4,52	0,525	Rất hài lòng
10. Chia sẻ vấn đề	4,47	0,582	Rất hài lòng
11*. Thiếu sự tận tâm	4,14	0,870	Hài lòng
12*. Phản hồi chậm	4,28	0,752	Rất hài lòng
Kết quả chung	4,37	0,669	Rất hài lòng

Kết quả nghiên cứu cho thấy, điểm đánh giá mức độ hài lòng chung của người bệnh là 4,37, đây là mức rất hài lòng. Điều này phản ánh cảm nhận tích cực của người bệnh đối với chất lượng chăm sóc điều dưỡng.

Các yếu tố được đánh giá cao nhất bao gồm: Giải thích về bệnh (4,51) và ưu tiên việc chăm sóc (4,51), cho thấy người bệnh nhận được sự hỗ trợ đầy đủ về thông tin và sự ưu tiên trong chăm sóc. Các tiêu chí liên quan đến thái độ và kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng như: Không thân thiện* (4,50), thiếu kiên nhẫn* (4,49) cũng đạt mức rất hài lòng, phản ánh sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ điều dưỡng.

Tuy nhiên, có hai tiêu chí ghi nhận mức hài lòng thấp hơn, mặc dù vẫn nằm trong ngưỡng hài lòng, bao gồm: Thiếu sự quan tâm (4,14) và thiếu sự tận tâm (4,14). Điều này gợi ý rằng một số người bệnh có thể cảm thấy mức độ quan tâm cá nhân hóa và sự tận tình trong chăm sóc chưa thật sự đồng đều.

Nhìn chung, kết quả này cho thấy người bệnh rất hài lòng với chăm sóc điều dưỡng, đặc biệt là về giao tiếp, thông tin và sự hỗ trợ về mặt tinh thần. Đây là cơ sở để khẳng định chất lượng chăm sóc điều dưỡng hiện tại là tích cực, đồng thời đặt ra yêu cầu cần tiếp tục duy trì, củng cố và cải thiện sự quan tâm cá thể hóa và mức độ tận tâm trong mọi trường hợp lâm sàng.

Đánh giá mức độ hài lòng về hoạt động chăm sóc điều dưỡng của người bệnh

Bảng 2: Đánh giá mức độ hài lòng

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất không hài lòng	1	0,6
Không hài lòng	1	0,6
Không ý kiến	8	5,0
Hài lòng	78	48,5
Rất hài lòng	73	45,3

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ người bệnh phản hồi hài lòng/rất hài lòng về hoạt động chăm sóc điều dưỡng là 93,8% và chỉ 1,2% người bệnh phản hồi không hài lòng/rất không hài lòng về hoạt động chăm sóc điều dưỡng.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động chăm sóc người bệnh

Bảng 3: Mối liên quan giữa một số yếu tố nhân khẩu học với mức độ hài lòng về hoạt động chăm sóc người bệnh

Yếu tố	Phân loại	Điểm hài lòng
Giới tính	Nam	4,33 ± 0,632
	Nữ	4,38 ± 0,681 *
Độ tuổi	Từ 18 đến < 30 tuổi	4,28 ± 0,591
	Từ 30 – 60 tuổi	4,42 ± 0,689 *
	> 60 tuổi	4,25 ± 0,754
Trình độ học vấn	Từ trung học phổ thông trở xuống	4,31 ± 0,125
	Trung cấp/ Cao đẳng	4,37 ± 0,101
	Đại học	4,35 ± 0,076
	Sau đại học	4,34 ± 0,176

Nghề nghiệp	Nông dân/ Công nhân/ Ngư dân	4,75 ± 0,5 *
	Nhân viên văn phòng/ Làm công khối doanh nghiệp	4,33 ± 0,705
	Lao động/ Kinh doanh tự do	4,33 ± 0,625
	Nghỉ hưu	4,29 ± 0,726
	Khác	4,73 ± 0,594 *
Loại phẫu thuật	Mổ lấy thai	4,36 ± 0,076
	Phụ khoa	4,29 ± 0,286
	Ngoại tiết niệu	4,34 ± 0,152
	Ngoại chấn thương	4,33 ± 0,138
	Ngoại tiêu hóa	4,35 ± 0,119
	Khác	4,35 ± 0,19
Thời gian lưu viện	Từ 1 – 3 ngày	4,34 ± 0,08
	Từ 3 – 5 ngày	4,35 ± 0,076
	Từ 5 – 7 ngày	4,36 ± 0,145
Bệnh lý kèm theo	Có	4,17 ± 0,718
	Không	4,39 ± 0,665 *
Biến chứng liên quan đến phẫu thuật	Không có	4,37 ± 0,027
	Biến chứng nhiễm trùng	4,39 ± 0,054

* $p < 0,05$

Khi đánh giá mối liên quan với hài lòng về chăm sóc điều dưỡng, các nhóm bao gồm: Người bệnh là nữ; Độ tuổi từ 30 đến 60 tuổi; Nghề nghiệp là nông dân/công nhân/ngư dân; Không có bệnh lý kèm theo thì có mức độ hài lòng hơn so với các nhóm còn lại ($p < 0,05$).

Các yếu tố khác như: Trình độ học vấn, loại phẫu thuật, thời gian lưu viện, biến chứng liên quan đến phẫu thuật không ghi nhận mối liên quan với mức độ hài lòng về hoạt động chăm sóc người bệnh.

Bàn luận

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh phẫu thuật

Trong nghiên cứu này, mục đích của chúng tôi là đánh giá sự hài lòng của người bệnh với hoạt động chăm sóc điều dưỡng. Kết quả ghi nhận được là người bệnh phần lớn hài lòng với dịch vụ chăm sóc

điều dưỡng nhận được, bằng chứng là điểm hài lòng chung trung bình là 4,37/5 (thang đo LOPSS-12). Những kết quả này phù hợp với kết quả thu được trong các nghiên cứu khác mà chúng tôi đã tham khảo và đề cập đến trong phần tổng quan tài liệu [6]. Mặc dù sự hài lòng nhìn chung của người bệnh là khá tốt, nhưng kết quả nghiên cứu đã xác định được một vấn đề đáng lưu ý là “thiếu sự quan tâm” trong chăm sóc của điều dưỡng được đánh giá thấp nhất. Phát hiện này cho thấy người bệnh có nhu cầu giao tiếp ngày càng tốt hơn, người bệnh mong đợi điều dưỡng dành nhiều thời gian lắng nghe hơn những mối quan tâm của họ để chia sẻ và thấu cảm với trải nghiệm của họ trước và sau phẫu thuật. Điều này rất quan trọng vì một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng người bệnh có trải nghiệm phẫu thuật tốt hơn khi họ nhận thấy rằng họ được quan tâm hơn từ điều dưỡng.

Nghiên cứu này báo cáo sự cần thiết phải cải thiện cả số lượng và chất lượng thông tin cung cấp cho người bệnh. Điều này phù hợp với kết quả được báo cáo bởi Forsberg và cộng sự, những người cũng đánh giá các thủ tục chu phẫu (thay vì chỉ chăm sóc phẫu thuật nói chung, như trong hầu hết các nghiên cứu khác). Tuy nhiên, những tác giả này đã sử dụng một công cụ duy nhất để đánh giá chất lượng chăm sóc chu phẫu, đánh giá toàn bộ nhân viên bệnh viện liên quan đến quá trình phẫu thuật chứ không chỉ đội ngũ điều dưỡng [6].

Một số yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động chăm sóc người bệnh với hoạt động chăm sóc điều dưỡng

Chúng tôi nhận thấy rằng sự hài lòng của người bệnh có liên quan đến một số khía cạnh khác nhau, nhận thức được điều đó sẽ cho phép các bệnh viện cải thiện chất lượng dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh. Ví dụ, trong các nghiên cứu trước đây, kết quả thấy rằng nam giới hài lòng với việc chăm sóc điều dưỡng hơn phụ nữ [7]. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của chúng tôi lại cho kết quả ngược lại, người bệnh là nữ thì có đánh giá mức độ hài lòng tốt hơn người bệnh là nam. Điều đó chứng tỏ rằng việc phụ nữ có nhiều vấn đề hơn trong việc chăm sóc tại bệnh viện so với nam giới, và người bệnh là nữ coi trọng sức khỏe

của họ hơn người bệnh là nam và có xu hướng trở thành người đánh giá và thậm chí là người quản lý các hoạt động chăm sóc không chỉ cho bản thân họ mà còn cho các thành viên khác trong gia đình họ. Khi điều dưỡng chăm sóc tốt thì họ có xu hướng hài lòng tăng cao hơn. Điều đó phù hợp với kết quả của một nghiên cứu trước đây được thực hiện bởi Findik và cộng sự [8].

Một khía cạnh khác là những người bệnh có mắc bệnh đi kèm ít hài lòng hơn với việc chăm sóc so với những người không mắc bệnh đi kèm vì họ có thể có nhu cầu thông tin lớn hơn (bao gồm đòi hỏi thêm sự kiên nhẫn của điều dưỡng, đánh giá việc xem xét ý kiến và sự đồng thuận của họ về kế hoạch chăm sóc, việc điều dưỡng hiểu khi họ chia sẻ vấn đề của mình), như một số nghiên cứu khác đã báo cáo [9].

Ngoài ra, một số khía cạnh khác mà nghiên cứu của chúng tôi phát hiện ra mà chưa được các nghiên cứu khác đề cập đến như độ tuổi và nghề nghiệp.

Ý nghĩa của nghiên cứu

Kết quả của nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng đối với việc thực hành điều dưỡng trong chăm sóc người bệnh chu phẫu. Dựa trên điểm hài lòng tổng thể, chúng tôi có thể kết luận rằng dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chu phẫu tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Nha Trang đã đáp ứng được mong đợi của người bệnh. Chúng tôi tin rằng kết quả tốt thu được trong nghiên cứu này là do quy trình chăm sóc điều dưỡng chu phẫu có hệ thống được áp dụng tại bệnh viện của chúng tôi. Theo ý nghĩa này, bệnh viện của chúng tôi có thể được coi là một ví dụ về quy trình chăm sóc chu phẫu được thiết kế tốt. Rõ ràng cách tiếp cận có hệ thống sẽ cải thiện việc cung cấp dịch vụ chăm sóc, do đó cho phép các điều dưỡng cung cấp dịch vụ chăm sóc một cách chủ động và chuyên nghiệp.

Chúng tôi nhận thấy rằng bộ công cụ LOPSS-12 được sửa đổi phù hợp để đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chu phẫu. Hệ số Cronbach's alpha của bộ công cụ được báo cáo cao hơn nhiều so với mức tối thiểu được khuyến nghị quốc tế và thậm chí là cao hơn với các nghiên cứu kiểm chứng trước đó. Hơn nữa,

thang đo đã chứng minh được giá trị đầy đủ và độ tin cậy tốt và do đó, thang đo này có thể được khuyến nghị cho các nghiên cứu trong tương lai về sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ chăm sóc của điều dưỡng chu phẫu tại Việt Nam khi mà chưa có nhiều nghiên cứu và chưa có bộ công cụ sử dụng trong các chủ đề nghiên cứu tương tự.

Kết luận

Đánh giá hoạt động chăm sóc của điều dưỡng

Kết quả nghiên cứu cho thấy, điểm hài lòng tổng thể trung bình của người bệnh với chăm sóc điều dưỡng sau phẫu thuật là 4,37 (SD, 0,669). Đây là mức độ hài lòng tốt.

Người bệnh tham gia nghiên cứu đánh giá tất cả các khía cạnh của việc chăm sóc điều dưỡng là đạt yêu cầu hoặc tốt hơn so với mong đợi.

Kết quả nghiên cứu cũng xác định được một vấn đề đáng lưu ý là “thiếu sự quan tâm” trong chăm sóc của điều dưỡng được đánh giá thấp nhất.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động chăm sóc người bệnh

Một số yếu tố có ảnh hưởng mà nghiên cứu chỉ ra được như:

Người bệnh là nữ hài lòng với việc chăm sóc điều dưỡng hơn người bệnh là nam.

Người bệnh có mắc bệnh đi kèm ít hài lòng hơn với việc chăm sóc điều dưỡng so với những người không mắc bệnh đi kèm.

Ngoài ra, một số yếu tố khác như độ tuổi và nghề nghiệp có ghi nhận những điểm đáng lưu ý cần cải thiện.

Khuyến nghị

Điểm hài lòng tổng thể trung bình của người bệnh phẫu thuật với chăm sóc điều dưỡng là 4,37. Đây là mức độ hài lòng tốt nên cần tiếp tục duy trì. Một số điểm lưu ý cần cải thiện ghi nhận được từ các nhóm đối tượng như: Nam giới, có mắc bệnh đi kèm, một số đặc điểm theo độ tuổi và nghề nghiệp của người bệnh. Trong bối cảnh chưa có nhiều nghiên cứu và chưa có bộ công cụ sử dụng trong các chủ đề nghiên cứu tương tự thì bộ công cụ LOPSS-12 (phiên bản

tiếng Tây Ban Nha) được sửa đổi phù hợp để đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chu phẫu với hệ số Cronbach's alpha cao (0,877). Đề xuất mở rộng tiếp tục nghiên cứu sâu hơn để phân tích và xác định tiện ích của công cụ theo thời gian.

Tài liệu tham khảo

1. ANCC. American Nurses Credentialing Center. Magnet Recognition Program®. Model, <https://www.nursingworld.org/organizational-programs/magnet/> (2017, accessed 17 February 2018).
2. Fink C, Diener MK, Bruckner T, et al. Impact of preoperative patient education on prevention of postoperative complications after major visceral surgery: study protocol for a randomized controlled trial (PEDUCAT trial). *Trials*. 2013;14(1):271. doi:10.1186/1745-6215-14-271.
3. Raphaelis S, Kobleder A, Mayer H, Senn B. Effectiveness, structure, and content of nurse counseling in gynecologic oncology: a systematic review. *BMC Nurs*. 2017;16:43-43. doi:10.1186/s12912-017-0237-z.
4. Bộ Y tế. Thông tư số 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 về Hướng dẫn quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện.
5. Amalia Sillero Sillero, Adelaida Zabalegui. Satisfaction of surgical patients with perioperative nursing care in a Spanish tertiary care hospital. <https://doi.org/10.1177/2050312118818304>.
6. Forsberg A, Vikman I, Wälivaara BM, et al. Patients perceptions of quality of care during the perioperative procedure. *J Perianesthesia Nurs* 2015; 30: 280–289.
7. Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs* 2007; 16: 646–653.
8. Findik UY, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nurs Health Sci* 2010; 12: 162–169.
9. Palese A, Gonella S, Fontanive A, et al. The degree of satisfaction of in-hospital medical patients with nursing care and predictors of dissatis