SỰ HÀI LÒNG CỦA SẢN PHỤ SAU SỬ DỤNG GÓI DỊCH VỤ GIẢM ĐAU TRONG ĐẺ BẰNG PHƯƠNG PHÁP GÂY TÊ NGOÀI MÀNG CỨNG TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TRUNG ƯƠNG

Vũ Thị Hoa[1], Phạm Thị Thu Hương[2], Nguyễn Bá Tâm[2]
[1]Bệnh viện phụ sản Trung ương, [2]Trường Đại học Phenikaa

TÓM TẮT

Mục tiêu: *Mô tả mức độ hài lòng của sản phụ sau sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng.* ***Đối tượng và phương pháp****: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang thực hiện trên 200 sản phụ sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện Phụ sản Trung ương. Phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên tham khảo mẫu khảo sát của Bộ Y tế về sự hài lòng của sản phụ, đã được thử nghiệm và chỉnh sửa, bổ sung phù hợp với hoàn cảnh nghiên cứu.* ***Kết quả:*** *100% sản phụ hài lòng về công khai niêm yết giá thành gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện. 90,5% hài lòng không gian phòng sinh rộng rãi, 99% hài lòng dụng cụ, trang thiết bị trong phòng sinh mới và được vô khuẩn. Sản phụ hài lòng về trang phục của bác sĩ/điều dưỡng đúng quy định chiếm tỷ lệ là 86%. Tỷ lệ hài lòng về khám sàng lọc trước khi sử dụng gói dịch vụ là 45,5%; sản phụ hài lòng về bác sĩ gây mê giải thích về lợi ích và tác hại của gây tê ngoài màng cứng chiếm tỷ lệ rất thấp 8,5%.* ***Kết luận****: Tỷ lệ các sản phụ hài lòng với dịch vụ mới chỉ 78,5% do vậy bệnh viện tiếp tục phải cải tiến chất lượng để nâng cao sự hài lòng của sản phụ.*

Từ khóa*: Gây tê ngoài màng cứng, sản phụ, sự hài lòng*

SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN AFTER USING THE SERVICE PACK OF PAIN RELIEF IN THE EDUCATIONAL ANALYSIS NATIONAL HOSPITAL OF OBSTETRICS AND GYNECOLOGY

Vu Thi Hoa[1], Pham Thi Thu Huong[2], Nguyen Ba Tam[2]
[1]National Hospital of Obstetrics and Gynecology, [2]Phenikaa University

ABSTRACT

Objectives: *Describe the satisfaction level of women after using the package of pain relief services during labor by epidural anesthesia.* ***Methods****: Design a cross-sectional descriptive study performed on 200 pregnant women using an epidural analgesia service package of the National Hospital of Obstetrics and Gynecology. The survey form is built based on reference to the survey sample of the Ministry of Health on maternal satisfaction, has been*

Tác giả: Vũ Thị Hoa
Địa chỉ: Bệnh viện Phụ sản Trung ương
Email: hoapstw@gmail.com

Ngày nhận bài: 11/11/2022
Ngày hoàn thiện: 22/3/2023
Ngày đăng bài: 23/3/2023

tested, revised and supplemented in accordance with the research context. ***Results****: 100% of pregnant women were satisfied about publicly listing the cost of the hospital's epidural analgesia package. 90.5% satisfied with spacious delivery room, 99% satisfied with new and sterile tools and equipment in the delivery room. Pregnant women are satisfied with the doctor/nurse's uniform according to regulations, accounting for 86%. Satisfaction rate about screening before using service package is 45.5%; Pregnant women are satisfied with the anesthesiologist explaining the benefits and harms of epidural anesthesia, accounting for a very low rate of 8.5%.* ***Conclusion****: The percentage of pregnant women who are satisfied with the service is only 78.5%, so the hospital continues to improve quality to improve the satisfaction of pregnant women.*

Keywords*: Epidural anesthesia, maternity, satisfaction*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Mang thai và sinh con là thiên chức của người phụ nữ, tuy nhiên để thực hiện thiên chức của mình mọi sản phụ đều phải vượt qua nỗi đau đớn trong chuyển dạ. Cơn đau trong chuyển dạ được so sánh với cơn đau trong cắt bỏ chi mà không dùng thuốc tê [1], [2]. Chính cơn đau này làm sản phụ lo lắng, gây tình trạng tăng tiết ACTH, tăng cortisol, tăng epinephrine, norepinephrin làm tăng huyết áp, thay đổi nhu cầu tiêu thụ oxy, ảnh hưởng đến lưu lượng máu tử cung – rau thai gây thai suy thai. Ở những sản phụ có bệnh lý tim mạch, nội tiết, cơn đau còn gây tình trạng đặc biệt nguy hiểm đến tính mạng người mẹ do làm tăng nhu cầu tiêu thụ oxy, tăng cung lượng tim, rối loạn thăng bằng kiềm toan.

Gây tê ngoài màng cứng (GTNMC) để giảm đau trong chuyển dạ là phương pháp giảm đau an toàn và hiệu quả nhất hiện nay. GTNMC có thể do nhân viên y tế bơm các liều bolus mỗi khi sản phụ đau, có thể bơm tiêm truyền liên tục hay sản phụ tự điều khiển, mỗi phương pháp đều có những ưu, nhược điểm riêng nhưng nói chung, mục tiêu của các phương pháp là để góp phần giúp cho việc sinh nở trở nên nhẹ nhàng, thuận lợi hơn. Gây tê ngoài màng cứng có kiểm soát bởi sản phụ là phương pháp giảm đau trong chuyển dạ đã được áp dụng ở nhiều nước tiên tiến trên thế giới. Ở Việt Nam cũng đã được thử nghiệm ở một số ít Bệnh viện [1], [2].

Sự hài lòng của sản phụ là một chỉ số quan trọng trong đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ với thuốc gây tê là rất quan trọng để cải thiện trải nghiệm của họ. Mức độ hài lòng của sản phụ là thước đo về sự phù hợp của những dịch vụ được cung cấp so với nhu cầu và mong đợi của cộng đồng. Những thông tin chi tiết về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sản phụ sẽ giúp các cơ sở cung cấp dịch vụ cũng như các nhà hoạch định, thực thi chính sách thực hiện những giải pháp nhằm cải thiện chất lượng khám chữa bệnh (KCB). Theo dõi, giám sát mức độ hài lòng của sản phụ đóng vai trò quan trọng trong ghi nhận chất lượng dịch vụ cũng như hiệu quả của hoạt động KCB bởi lẽ sự hài lòng của sản phụ có thể đem lại những ảnh hưởng tích cực, tác động trực tiếp đến tình trạng sức khoẻ của họ.

Tại bệnh viện Phụ Sản Trung ương, phương pháp GTNMC để giảm đau trong chuyển dạ được áp dụng thành công từ nhiều năm nay. Số lượng sản phụ được thực hiện giảm đau bằng gây tê ngoài màng cứng tăng dần từ khi bệnh viện thực hiện qui chế về giảm đau trong đẻ. Tuy nhiên, hiện

nay vẫn chưa có nghiên cứu nào thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của sản phụ với chất lượng dịch vụ gói gây tê ngoài màng cứng trong chuyển dạ tại bệnh viện. Với lý do thực tiễn như vậy, nghiên cứu này được tiến hành với mục tiêu mô tả mức độ hài lòng của sản phụ sau sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2022.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện từ tháng 4/2021 đến tháng 6/2022 tại các phòng đẻ thuộc Bệnh viện Phụ sản Trung ương. Đối tượng nghiên cứu là các sản phụ sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện đáp ứng các tiêu chuẩn sau: Sản phụ sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng, tuổi >=18 tuổi, đồng ý tham gia nghiên cứu trên tinh thần tự nguyện, có khả năng giao tiếp, tiếp xúc tỉnh táo.

- Tiêu chuẩn loại trừ: Sản phụ không sử dụng gói dịch vụ và Sản phụ có vấn đề về tinh thần, bị câm điếc.

2.2. Mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: áp dụng công thức:

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

n: Cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu

$Z_{1-\alpha/2}$: 1,96 (với α = 0,05), p = 0,64 (tỉ lệ sản phụ hài lòng với hiệu quả giảm đau của phương pháp gây tê ngoài màng cứng theo nghiên cứu của Đỗ Văn Lợi) [1].

d: độ chính xác mong muốn (d = 0,07) nếu chọn d = 0,07 được n = 180. Dự phòng sản phụ bỏ dở khi đang được hỏi, mất mẫu nên dự phòng 10 - 20% để phòng trường hợp sản phụ không hoàn thành phiếu. Vì vậy cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu sẽ là 200.

Phương pháp chọn mẫu: Lập danh sách sản phụ đăng ký gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng tại khoa đẻ bệnh viện Phụ sản Trung ương mỗi ngày. Chọn sản phụ phù hợp đáp ứng được tiêu chuẩn chọn mẫu ngẫu nhiên theo thứ tự số chẵn và tiến hành phỏng vấn ngày hôm sau khi sản phụ ra viện. Chọn đến khi đủ cỡ mẫu thì dừng lại.

2.3. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu*:* Phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên tham khảo mẫu khảo sát của Bộ y tế về sự hài lòng của sản phụ, đã được thử nghiệm và chỉnh sửa, bổ sung phù hợp với hoàn cảnh nghiên cứu. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ gồm các tiểu mục: Tính minh bạch thông tin, Cơ sở vật chất – trang thiết bị, Quá trình thực hiện gói dịch vụ, Quá trình theo dõi sản phụ từ lúc gây tê đến lúc sinh, Thái độ ứng xử của nhân viên y tế, Thủ tục hành chính, Kết quả cung cấp dịch vụ.

Bộ câu hỏi gồm 26 câu, được xây dựng dựa trên tài liệu hướng dẫn của Bộ Y tế, Kế hoạch số 1333/KH-BYT ngày 11 tháng 12 năm 2017 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 năm 2017 [3] và tham khảo một số nghiên cứu trước đó về vấn đề liên quan [4], [5], [6], [7]. Định dạng câu hỏi likert. Mỗi câu hỏi có các đáp án từ rất không hài lòng đến rất hài lòng, tương ứng với 1 điểm đến 5 điểm: 1 = Rất không hài lòng; 2 = Không hài lòng; 3 = Bình thường; 4 = Hài lòng; 5 = Rất hài lòng.

Tổng điểm tối đa 26 câu là 130 điểm. Người bệnh được đánh giá là hài lòng với chất lượng gói dịch vụ khi đạt từ 78 điểm trở lên. Điểm cắt này được sử dụng trong nhiều nghiên cứu về đánh giá sự hài lòng người bệnh [4], [5], [6], [8].

Chúng tôi tiến hành phỏng vấn trên 30 sản phụ được chọn thuận tiện các sản phụ đang sử dụng dịch vụ. Sau đó bộ câu hỏi được hiệu chỉnh lại cho rõ ràng và áp dụng thông tin thu thập chính thức. Trước khi tiến hành điều tra, các điều tra viên được tập huấn về phương pháp điều tra, được giải thích về mục tiêu và nội dung nghiên cứu, giải thích các từ ngữ trong bộ câu hỏi. Nghiên cứu thu thập thông tin chính thức được tiến hành vào ngày hôm sau trước khi sản phụ ra viện. Sản phụ đăng kí gói dịch vụ được lập danh sách theo thứ tự. Điều tra viên tiến hành phỏng vấn sản phụ trước khi ra viện.

2.4. Phương pháp phân tích số liệu: Số liệu được làm sạch, nhập bằng phần mềm SPSS để hạn chế sai sót. Số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS. Sử dụng phép thống kê mô tả để phân tích tần số (n), tỷ lệ (%), giá trị trung bình để mô tả các biến số.

2.5. Đạo đức nghiên cứu*:* Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học của Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định. Đã được sự chấp thuận của Bệnh viện Phụ sản Trung Ương. Quá trình nghiên cứu đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc về đạo đức trong nghiên cứu y sinh học.

3. KẾT QUẢ

Nghiên cứu được thực hiện trên 200 sản phụ sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện Phụ sản Trung ương. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm từ 18 – 30 tuổi có tỷ lệ cao hơn chiếm 70,5%, nhóm từ 30 tuổi trở lên là 29,5%. Hầu hết sản phụ là dân tộc Kinh chiếm 99%. Đối với trình độ học vấn, đa số có trình độ Đại học, Sau Đại học chiếm 52%. Về nghề nghiệp của sản phụ công chức hành chính chiếm tỷ lệ cao nhất là 52%.

Bảng 1. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về tính minh bạch thông tin

Tính minh bạch thông tin	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Công khai niêm yết giá thành gói dịch vụ	200 (100)	0	4,23
Sắp xếp đúng thứ tự khi làm thủ tục	188 (94,0)	12 (6,0)	4,16

100% sản phụ hài lòng về công khai niêm yết giá thành gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện. Tỷ lệ hài lòng về sự sắp xếp đúng thứ tự khi làm thủ tục là 94%.

Bảng 2. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất – trang thiết bị

Cơ sở vật chất	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Không gian phòng sinh rộng rãi	181 (90,5)	19 (9,5)	4,21
Dụng cụ, trang thiết bị trong phòng sinh mới	198 (99,0)	2 (1,0)	4,21
Phòng sinh đảm bảo vệ sinh	199 (99,5)	1 (0,5)	4,22
Phòng sinh đảm bảo an ninh và yên tĩnh	175 (87,5)	25 (12,5)	4,10

Đánh giá sự hài lòng về cơ sở vật chất – trang thiết bị: có 90,5% hài lòng không gian phòng sinh rộng rãi, 99% hài lòng dụng cụ, trang thiết bị trong phòng sinh mới. Hầu hết sản phụ hài lòng về phòng sinh đảm bảo vệ sinh chiếm tỷ lệ 99,5%. Phòng sinh đảm bảo an ninh và yên tĩnh được sản phụ đánh giá hài lòng là 87,5%.

Bảng 3. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về trang phục nhân viên y tế phòng sinh

Trang phục nhân viên y tế	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Trang phục của bác sĩ/điều dưỡng đúng quy định	172 (86,0)	28 (14,0)	4,06
Trang phục của sản phụ đúng quy định	163 (81,5)	37 (18,5)	3,82

Sản phụ hài lòng về trang phục của bác sĩ/điều dưỡng đúng quy định chiếm tỷ lệ là 86% và 81,5% hài lòng về trang phục của sản phụ đúng quy định.

Bảng 4. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về quá trình thực hiện gói dịch vụ gây tê ngoài màng cứng

Quá trình thực hiện	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Sản phụ được khám sàng lọc trước khi sử dụng gói dịch vụ	91 (45,5)	109 (54,5)	3,24
Bác sĩ gây mê giải thích về lợi ích và tác hại của gây tê ngoài màng cứng	17 (8,5)	183 (91,5)	2,43
ĐD gây mê hướng dẫn tư thế gây tê cho sản phụ	194 (97,0)	6 (3,0)	4,29
Quá trình gây tê diễn ra nhanh chóng, an toàn	183 (91,5)	17 (8,5)	4,11
ĐD theo dõi sát toàn bộ quá trình từ khi gây tê đến trước cuộc đẻ	164 (82,0)	36 (18,0)	4,04
ĐD theo dõi hiệu quả, tác dụng của thuốc giảm đau	188 (94,0)	12 (6,0)	4,18
ĐD động viên, an ủi sản phụ	192 (96,0)	8 (4,0)	4,07
Bác sĩ/nữ hộ sinh hướng dẫn cách rặn đẻ khi có thuốc gây tê	190 (95,0)	10 (5,0)	4,16

Kết quả đánh giá của sản phụ về quá trình thực hiện gói dịch vụ gây tê ngoài màng cứng cho thấy: tỷ lệ hài lòng về khám sàng lọc trước khi sử dụng gói dịch vụ là 45,5%.

Bảng 5. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Kỹ năng giao tiếp của bác sĩ phù hợp, đúng quy định	148 (74,0)	52 (26,0)	3,8
Kỹ năng giao tiếp của điều dưỡng/nữ hộ sinh phù hợp, đúng quy định	191 (95,5)	9 (4,5)	4,02
Thể hiện tính công bằng, tôn trọng và giúp đỡ	187 (93,5)	13 (6,5)	3,97
Nhân viên y tế có trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu	184 (92,0)	16 (8,0)	3,96

Về thái độ ứng xử của nhân viên y tế: tỷ lệ sản phụ hài lòng về kỹ năng giao tiếp của bác sĩ phù hợp, đúng quy định là 74% và của điều dưỡng/nữ hộ sinh phù hợp, đúng quy định là 95,5%; Có 93,5% sản phụ hài lòng về nhân viên y tế thể hiện tính công bằng, tôn trọng và giúp đỡ. Tỷ lệ hài lòng về nhân viên y tế có trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu là 92%.

Bảng 6. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Thủ tục hành chính trước sinh thuận tiện	184 (92,0)	16 (8,0)	3,96
Thủ tục hành chính khi chọn gói gây tê thuận tiện	187 (93,5)	13 (6,5)	3,98
Về hình thức thanh toán	169 (84,5)	31 (15,5)	3,86

Thủ tục hành chính trước sinh thuận tiện được sản phụ đánh giá hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,0%. Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính khi chọn gói gây tê thuận tiện là 93,5%. Có 84,5% sản phụ hài lòng về hình thức thanh toán gói dịch vụ gây tê ngoài màng cứng tại bệnh viện.

Bảng 7. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ về kết quả cung cấp dịch vụ

Kết quả cung cấp dịch vụ	Hài lòng		Điểm TB
	Có n (%)	Không n (%)	
Kỳ vọng về kết quả của dịch vụ	185 (92,5)	15 (7,5)	3,96
Chất lượng gói dịch vụ	187 (93,5)	13 (6,5)	3,95
Chi phí của gói dịch vụ	185 (92,5)	15 (7,5)	3,94

Tại đánh giá về kết quả cung cấp dịch vụ: sản phụ hài lòng về kết quả gói dịch vụ đáp ứng được nguyện vọng chiếm tỷ lệ là 92,5%, hài lòng về chất lượng gói dịch vụ là 93,5%, hài lòng về chi phí gói dịch vụ là 92,5%.

Bảng 8. Đánh giá sự hài lòng chung

Hài lòng	n	%
Có	157	78,5
Không	43	21,5
Tổng	200	100

Tỷ lệ sản phụ hài lòng về gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện Phụ sản Trung ương là 78,5%, tỷ lệ không hài lòng về gói dịch vụ là 21,5 %.

4. BÀN LUẬN

Khi sản phụ có nhu cầu sử dụng gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng tại bệnh viện sẽ được tiếp xúc với bộ phận hành chính để được tư vấn giá thành gói dịch vụ này, đồng thời bệnh viện cũng có văn bản công khai niêm yết giá rõ ràng, minh bạch, vì vậy 100% sản phụ hài lòng về công khai niêm yết giá dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng tại bệnh viện Phụ sản Trung ương. Nói về sự hài lòng sắp xếp đúng thứ tự khi làm thủ tục là 94%. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Vân Hải (2020) tại bệnh viện Y học Cổ truyền Ninh Bình cho thấy tỷ lệ hài lòng với thủ tục khám là 88,5%. Sự khác biệt ở đây có thể quy trình khám chữa bệnh mỗi bệnh viện khác nhau, do đối tượng của bệnh viện chúng tôi chỉ là sản phụ nên đặc biệt so với đối tượng nghiên cứu tại bệnh viên Y học cổ truyền [9].

Cơ sở vật chất và trang thiết bị ở phòng bệnh là yếu tố hữu hình quan trọng góp phần vào chất lượng khám chữa bệnh của các cơ sở y tế. Tỷ lệ sản phụ hài lòng không gian phòng sinh rộng rãi 90,5%. Hầu hết sản phụ hài lòng về phòng sinh đảm bảo vệ sinh chiếm tỷ lệ 99,5%. Phòng sinh đảm bảo an ninh và yên tĩnh được sản phụ đánh giá hài lòng là 87,5%. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Phạm Hữu Trung (2011) tại bệnh viện Phổi Hà Nội cho kết quả tỷ lệ hài lòng với cơ sở vật chất là 75% [6]. Tác giả Nguyễn Thị Bông (2017) tại bệnh viện Thủ Đức cho biết tỷ lệ sản phụ hài lòng về sự sạch sẽ tại phòng tiếp đón của Khoa Sản là 81%, tỷ lệ hài lòng về phòng điều trị và sự tiện nghi bên trong phòng điều trị là 74,7% [10]. Sự khác biệt này có thể do bệnh viện Phụ sản Trung uơng là cơ sở đầu ngành của chuyên ngành phụ sản của cả nước nên trang thiết bị, cơ sở vật chất được đầu tư đầy đủ, tiện nghi và hiện đại hơn.

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ sản phụ hài lòng về trang phục của bác sĩ/điều dưỡng đúng quy định chiếm tỷ lệ là 86%. Tỷ lệ này tương tự nghiên cứu của Nguyễn Thị Bông (2017) tại bệnh viện Thủ Đức cho biết tỷ lệ sản phụ hài lòng về trang phục sạch sẽ, gọn gàng của bác sĩ và NVYT là 87,3%. Trang phục của bác sĩ và nhân viên y tế cần được chú trọng để tăng thêm niềm tin của người bệnh, yếu tố này góp phần trong việc điều trị thành công bệnh.

Kết quả đánh giá của sản phụ về quá trình thực hiện gói dịch vụ gây tê ngoài màng cứng cho thấy tỷ lệ sản phụ hài lòng khi ĐD hướng dẫn tư thế gây tê và quá trình gây tê diễn ra nhanh chóng, an toàn lần lượt là 97% và 91,5%. Tỷ lệ sản phụ hài lòng ĐD động viên, an ủi sản phụ là 96%. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Bông (2017) tại bệnh viện Thủ Đức có 80,5% sản phụ hài lòng về sự có mặt, hướng dẫn và động viên kịp thời của bác sĩ trong lúc sinh. Trong thời gian chờ đợi sinh là lúc tâm trạng của sản phụ lo lắng, hồi hộp mong chờ đứa con mình chào đời, vì thế cần có sự động viên an ủi của nhân viên y tế đặc biệt là ĐD dành cho sản phụ nhằm giúp sản phụ sự yên tâm, tin tưởng vào chất lượng dịch vụ tại bệnh viện. Tỷ lệ sản phụ hài lòng Bác sĩ/nữ hộ sinh hướng dẫn cách rặn đẻ khi có thuốc gây tê tại bệnh viện cũng rất cao là 95%, tỷ lệ này phản ánh sự tuân thủ theo quy định cũng như trách nhiệm, sự tận tình của các y bác sĩ trong quá trình hướng dẫn cách rặn đẻ cho sản phụ.

Tuy nhiên tỷ lệ sản phụ hài lòng về bác sĩ gây mê giải thích về lợi ích và tác hại của gây tê ngoài màng cứng chiếm tỷ lệ rất thấp chỉ 8,5%. Trong khi nằm viện bất kỳ sản phụ nào cũng mong được bác sĩ giải thích

về tình trạng của thai nhi, của mẹ cũng như các tác dụng có lợi và có hại khi dùng thuốc cho mẹ và con để sản phụ an tâm vượt cạn thành công, an toàn. Sự giải thích kỹ lưỡng thông thường chỉ có với người bệnh mang trọng bệnh, còn với bệnh được cho là nhẹ, thầy thuốc chỉ dặn qua loa. Tại bệnh viện Phụ sản khách hàng chính là thai phụ chứ không phải là người bệnh mắc bệnh, nên có thể việc giải thích chưa được quan tâm, chú trọng nhiều làm cho sản phụ cảm thấy không được an tâm, thoải mái tư tưởng khi bước vào cuộc vượt cạn của mình. Mặt khác, bệnh viện Phụ sản Trung ương là cơ sở đầu ngành của chuyên ngành phụ sản cả nước phải tiếp nhận sản phụ quá tải, nhiều bệnh nhân nặng từ tuyến dưới chuyển lên dẫn đến không đủ thời gian để giải thích cụ thể, chi tiết hơn với sản phụ.

Ngoài ra sản phụ không hài lòng về khám sàng lọc trước khi sử dụng gói dịch vụ là 54,5%. Có thể sản phụ không hài lòng vì lý do cho rằng bác sĩ khám bệnh nhanh, không hỏi kỹ lưỡng và khi khám xong không nói cho sản phụ biết vấn đề hiện tại của mẹ và thai nhi một cách kỹ càng. Việc xác lập quan hệ giữa sản phụ và thầy thuốc hiện nay vẫn chưa rõ ràng, thường là quan hệ một chiều, không có sự trao đổi qua lại. Để việc khám chữa bệnh được tốt hơn, người thầy thuốc ngoài công việc chuyên môn là điều trị bệnh, cần phải tư vấn, nâng cao kiến thức y học cho người bệnh, giúp người bệnh biết nguyên nhân vì sao bệnh, cách xử lý ra sao, phòng bệnh thế nào, …

Sản phụ đánh giá thái độ ứng xử của nhân viên y tế tại bệnh viện Phụ sản Trung ương rất tốt, cụ thể: Tỷ lệ sản phụ hài lòng về kỹ năng giao tiếp của bác sĩ phù hợp, đúng quy định là 74% và của điều dưỡng/nữ hộ sinh phù hợp, đúng quy định là 95,5%; Có 93,5% sản phụ hài lòng về nhân viên y tế thể hiện tính công bằng, tôn trọng và giúp đỡ. Tỷ lệ hài lòng của sản phụ về nhân viên y tế có trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu là rất cao đạt 92%. Kết quả này hoàn toàn phù hợp bởi bệnh viện Phụ sản Trung ương là bệnh viện chuyên khoa sản đầu ngành, hơn nữa đội ngũ y bác sĩ làm việc ở đây được lựa chọn kỹ lưỡng và có kinh nghiệm trong nghề.

Thủ tục hành chính trước sinh thuận tiện được sản phụ đánh giá hài lòng chiếm tỷ lệ là 92,0%. Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính khi chọn gói gây tê thuận tiện là 93,5%. Tại bệnh viện Phụ sản Trung ương, đội ngũ nhân viên hành chính được huấn luyện kỹ càng và thường xuyên, đa phần thủ tục hành chính đều tập trung ở khâu đầu tiên và cũng là khâu cuối cùng người bệnh ra khỏi bệnh viện, cho nên lãnh đạo bệnh viện chỉ đạo thường xuyên và rút kinh nghiệm hàng tuần để không ngừng chỉnh sửa và hoàn thiện quy trình. Sự hài lòng ở khâu thủ tục hành chính đóng góp đáng kể của việc đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch của sản phụ. Có 84,5% sản phụ hài lòng về hình thức thanh toán gói dịch vụ gây tê ngoài màng cứng tại bệnh viện. Sự hài lòng về hình thức thanh toán gói dịch vụ có thể do đáp ứng hình thức thanh toán đa dạng, có liên thông bảo hiểm thanh toán trực tiếp và phần mềm hỗ trợ nghiệp vụ hành chính và kế toán thu ngân.

Tỷ lệ sản phụ hài lòng về kết quả gói dịch vụ đáp ứng được nguyện vọng chiếm tỷ lệ là 92,5%. Đánh giá sự hài lòng về chất lượng gói dịch vụ tại bệnh viện Phụ sản là 93,5%. Tỷ lệ hài lòng về chi phí gói dịch vụ là 92,5%. Kết quả này hoàn toàn phù hợp vì đây là bệnh viện chuyên khoa sản tuyến Trung ương với nhiều ưu thế trang thiết bị y tế hiện đại, áp dụng công nghệ tiên tiến, hơn nữa đội ngũ y tế chuyên môn cao nên sự hài lòng về chất lượng gói dịch vụ tại bệnh viện là điều dễ hiểu. Một nghiên cứu

đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi được sử dụng phương pháp giảm đau ngoài màng cứng sau phẫu thuật vùng bụng tại bệnh viện hữu nghị Việt Đức của hai tác giả Vũ Thị Hằng và Lưu Quang Thùy (2022) cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về hiệu quả giảm đau và hài lòng chung về giảm đau tương ứng là 83,3% và 87,1%, chỉ có tê bì chân khi dùng giảm đau ngoài màng cứng có ý nghĩa thống kê liên quan đến sự không hài lòng về dịch vụ giảm đau của bệnh viện ($p < 0,05$) [11]. Một nghiên cứu khác về giảm đau trong chuyển dạ bằng gây tê ngoài màng cứng liên tục tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ của tác giả Phạm Thiều Trung (2011) cho thấy hiệu quả giảm đau là 91,79%. Trong đó, có 57,46 được giảm đau gần như hoàn toàn, 34,33% còn đau nhẹ, còn đau vừa 5,98%, còn đau nhiều 2,23% và không có trường hợp nào còn đau rất nhiều. Qua đó cho thấy hiệu quả của giảm đau ở đề tài 91,79% chỉ còn đau nhẹ. Phương pháp tê ngoài màng cứng thực sự có tác dụng giảm đau đáng kể trong chuyển dạ [12].

Đánh giá chung sự hài lòng của sản phụ về gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng của bệnh viện Phụ sản Trung ương đạt 78,5%, thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Bá Anh (2012) tại bệnh viện Hữu nghị Việt Đức cho thấy tỷ lệ sản phụ hài lòng chung đối với chất lượng chăm sóc của điều dưỡng (93,5%) [13], nghiên cứu của Nguyễn Thị Vân Hải (2020) tại Bệnh viện Y học Cổ truyền Ninh Bình là 79,2% [9] cao hơn nghiên cứu Nguyễn Thị Minh Thy, Nguyễn Bá Lâm, Võ Thanh Tùng (2014) của Bệnh viện Đa khoa Trung tâm An Giang là 75,3% [5]. Kết quả này có thể lý giải do sự khác nhau cơ bản trong đối tượng tham gia nghiên cứu, ở các nghiên khác người tham gia nghiên cứu trực tiếp là người bệnh còn trong nghiên cứu của chúng tôi đối tượng là những người bà mẹ mang thai chuẩn bị sinh con, kết quả sự hài lòng của thai phụ chính là mong muốn của người mẹ luôn muốn có dịch vụ tốt nhất dành cho con mình khi chào đời nên họ mong đợi những dịch vụ tốt hơn thực tế nhận được cũng là điều dễ hiểu. Mặt khác, trong thời điểm nghiên cứu dịch Covid 19 diễn biến phức tạp đã gây ra nhiều xáo trộn trong mọi hoạt động của bệnh viện, các nguồn lực chủ yếu tập trung vào công tác kiểm soát dịch và điều trị các ca bệnh. Do vậy, công tác triển khai các dịch vụ tại bệnh viện chưa được ưu tiên trong thời gian này và có phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của sản phụ.

Hạn chế nghiên cứu: Thông tin thu thập được thông qua cuộc phỏng vấn có thể thiếu chính xác do trình độ học vấn và sai số nhớ lại của đối tượng nghiên cứu. Nghiên cứu được tiến hành trên sản phụ sử dụng dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng tại bệnh viện Phụ sản Trung ương nên không thể suy rộng ra cho những đối tượng sử dụng các dịch vụ khác của bệnh viện.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ sản phụ hài lòng về kỹ năng giao tiếp của bác sĩ phù hợp, đúng quy định là 74% và của điều dưỡng/nữ hộ sinh phù hợp, đúng quy định là 95,5%. Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính khi chọn gói gây tê thuận tiện là 93,5%. Có 84,5% sản phụ hài lòng về hình thức thanh toán gói dịch vụ gây tê ngoài màng cứng tại bệnh viện. Sản phụ hài lòng về kết quả gói dịch vụ đáp ứng được nguyện vọng chiếm tỷ lệ là 92,5%, hài lòng về chất lượng gói dịch vụ là 93,5%, hài lòng về chi phí gói dịch vụ là 92,5%. Tỷ lệ sản phụ hài lòng về gói dịch vụ giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng là 78,5%.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đỗ Văn Lợi, Nguyễn Hoàng Ngọc và Lê Thiện Thái (2014), Đánh giá hiệu quả giảm đau trong chuyển dạ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng bệnh nhân tự điều khiển tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương, *Tạp chí phụ sản* 12(2), tr. 139-141.

2. Trần Đình Tú và cộng sự (2009), Nghiên cứu giảm đau trong đẻ bằng phương pháp gây tê ngoài màng cứng tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương 2007 – 2009 , *Báo cáo tại hội nghị gây mê sản phụ khoa toàn quốc tại Bệnh viện Từ dũ*.

3. Bộ Y tế (2017), Kế hoạch số 1333/ KH-BYT ngày 11 tháng 12 năm 2017 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 năm 2017, chủ biên.

4. Nguyễn Văn Chừng và các cộng sự. (2018), Đánh giá hiệu quả giảm đau trong và sau mổ của gây tê ngoài màng cứng trong phẫu thuật vùng ngực, *Nghiên cứu Y học-Y Học TP. Hồ Chí Minh*. 22 (2).

5. Nguyễn Thị Minh Thy, Nguyễn Bá Lâm và Võ Thanh Tùng (2014), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Trung Tâm An Giang năm 2014.

6. Phạm Hữu Trung (2011), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh lao phổi AFB(+) điều trị nội trú tại Bệnh viện Phổi Hà Nội năm 2011, *Luận văn y tế công cộng,* Đại học y tế công cộng.

7. Công Quyết Thắng (2021), *Gây tê tủy sống – tê ngoài màng cứng*, Bài giảng thực hành.

8. Nguyễn Ngọc Nam (2020), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ phẫu thuật thay thủy tinh thể tại khoa mắt bệnh viện đa khoa tỉnh Lào Cai năm 2020, *Luận văn Thạc sĩ Y tế Công cộng,* Trường Đại Học Y tế Công cộng.

9. Nguyễn Thị Vân Hải (2020), Sự hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Ninh Bình năm 2020, *Luận văn Thạc sĩ Y tế Công cộng*, Trường Đại Học Y tế Công cộng.

10. Nguyễn Thị Bông (2017), Sự hài lòng của sản phụ sinh thường và các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện quận Thủ Đức năm 2017.

11. Vũ Thị Hằng và Lưu Quang Thùy (2022), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi được sử dụng phương pháp giảm đau ngoài màng cứng sau phẫu thuật vùng bụng tại bệnh viện hữu nghị Việt Đức, *Tạp chí Y dược lâm sàng 108*. 8(17).

12. Phạm Thiều Trung (2012), Hiệu quả giảm đau trong chuyển dạ bằng gây tê ngoài màng cứng liên tục tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ, *Hội Nội tiết Sản và Vô sinh TPHCM*.

13. Nguyễn Bá Anh (2012), Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóccủa điều dưỡng tại 1 số khoa lâm sàng Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức năm 2012, *Luận văn Thạc sĩ Quản lý Bệnh viện,* Trường Đại học Y tế Công cộng Hà Nội.