

## ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ CHĂM SÓC DINH DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NGHỆ AN NĂM 2021

Nguyễn Thị Hằng Nguyệt<sup>1</sup>, Trần Văn Long<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An; <sup>2</sup>Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An năm 2021. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang. Phỏng vấn trực tiếp sự hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng của 326 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An từ tháng 3/2021 đến 6/2021 bằng phiếu điều tra sự hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng có sẵn. **Kết quả:** Có 85,9% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất; 79,8% hài lòng giao tiếp, ứng xử của nhân viên; 77,9% hài lòng chất lượng và cách chế biến thực phẩm; 100% hài lòng giá thành dịch vụ dinh dưỡng; 70,9% hài lòng chăm sóc dinh dưỡng. **Kết luận:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng của Bệnh viện khá cao.

**Từ khoá:** Chăm sóc dinh dưỡng, sự hài lòng, Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An

### ASSESSMENT THE SATISFACTION OF NUTRITIONAL CARE OF INPATIENTS AT NGHE AN REHABILITATION HOSPITAL IN 2021

#### ABSTRACT

**Objective:** To describe the satisfaction of nutritional care of inpatients at Nghe An Rehabilitation Hospital in 2021. **Method:** A cross-sectional descriptive study. Direct interview on satisfaction of nutritional care of 326 inpatients treated at Nghe An Rehabilitation Hospital from March 2021 to June 2021 using a questionnaire on satisfaction with nutritional care. **Results:** 85.9% of patients are satisfied with the facilities; 79.8% satisfied with communication and behavior of employees; 77.9% satisfied with food quality and processing; 100% satisfied with the cost of nutrition services; 70.9% satisfied with nutritional care. **Conclusion:** Most of the patients are satisfied with the hospital's nutritional care.

**Keywords:** Nutritional care, satisfaction, Nghe An Rehabilitation Hospital

---

Tác giả: Nguyễn Thị Hằng Nguyệt  
Địa chỉ: Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An  
Email: hangnguyet662@gmail.com

Ngày phản biện: 24/8/2021  
Ngày duyệt bài: 11/9/2021  
Ngày xuất bản: 30/9/2021

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Dinh dưỡng có vai trò rất quan trọng trong sự phát triển và đảm bảo sức khỏe của con người. Đặc biệt, đối với người bệnh (NB) dinh dưỡng là một phần không thể thiếu được trong các biện pháp điều trị tổng hợp và chăm sóc toàn diện. Dinh dưỡng đầy đủ và hợp lý cho NB điều trị nội trú giúp làm giảm nguy cơ suy dinh dưỡng (SDD), tránh mắc thêm các bệnh nhiễm trùng, tăng khả năng hồi phục, giảm thời gian nằm viện, cải thiện chi phí điều trị, quá tải và nằm ghép trong bệnh viện, từ đó giúp nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và tăng sự hài lòng của NB [1], [2]. Chế độ dinh dưỡng hợp lý làm tăng sức đề kháng chung của cơ thể, có tác dụng phòng chống lại bệnh tật, đặc biệt ở những NB bị nhiễm độc và nhiễm khuẩn. Ngoài ra nó có vai trò trong phục hồi cơ thể, đặc biệt đối với NB sau mổ, bỏng, suy dinh dưỡng, thở máy dài ngày... Chế độ ăn còn có vai trò lớn trong một số bệnh chuyển hóa như: đái tháo đường, rối loạn Lipid, Gout... Việc tuân thủ chế độ ăn giúp NB tránh biến chứng, bệnh chậm tái phát hay chuyển sang giai đoạn mạn tính [3]. Trong những năm gần đây, Bộ Y tế đã quan tâm chỉ đạo công tác chăm sóc dinh dưỡng cho NB bằng các Thông tư hướng dẫn công tác Điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện [4] và quy định về hoạt động dinh dưỡng trong bệnh viện [5]. Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An đã thành lập khoa Dinh dưỡng để thực hiện cung cấp chế độ ăn hợp lý cho NB. Khi vào viện, NB sẽ được bác sĩ thăm khám và thực hiện sàng lọc dinh dưỡng. NB có nguy cơ dinh dưỡng sẽ tiếp tục được đánh giá dinh dưỡng để xác định kế hoạch can thiệp dinh dưỡng hợp lý và theo dõi tình trạng trong quá trình nằm viện. Để đánh giá công tác chăm sóc dinh dưỡng và sự hài lòng của

người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng tại bệnh viện, nhóm nghiên cứu thực hiện đề tài: *“Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chăm sóc dinh dưỡng tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An năm 2021”*. Với mục tiêu: *Mô tả thực trạng hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An năm 2021*.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

**2.1. Đối tượng nghiên cứu:** Người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An.

### 2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn

NB độ tuổi từ 18 tuổi trở lên.

NB điều trị nội trú có thời gian nằm viện từ 3 ngày trở lên và được thông báo ra viện vào thời điểm nghiên cứu (Lý do chọn NB nằm viện từ ngày thứ 3 trở lên vì thời điểm đó NB đã nhận được sự chăm sóc dinh dưỡng của bệnh viện, đã cảm nhận được chăm sóc tốt hay không và có được sự nhận xét khá chính xác về hoạt động chăm sóc NB của điều dưỡng).

NB Không có các dấu hiệu của tổn thương về tinh thần và nhận thức ảnh hưởng đến việc trả lời hoàn thiện bộ câu hỏi.

NB đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ

NB đang trong tình trạng nặng hoặc đang trong tình trạng cấp cứu/hôn mê không có khả năng trả lời.

NB không đáp ứng được các tiêu chuẩn nói trên.

## 2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

**Địa điểm:** Tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An.

**Thời gian nghiên cứu:** Từ tháng 3 đến tháng 6 năm 2021.

### 2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu dịch tễ học mô tả với cuộc điều tra cắt ngang.

### 2.4. Mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: Tính theo công thức xác định cỡ mẫu

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

Trong đó:

Z: là trị số tính từ phân phối chuẩn. Trị số tính từ bảng tham chiếu = 1,96 (tương ứng với  $\alpha=0,5$ ).

$\alpha$ : mức ý nghĩa thống kê, chọn  $\alpha=0,5$ .

d: độ chính xác mong muốn, chọn  $d=0,05$ .

n: là cỡ mẫu cần thiết cho nghiên cứu.

p: Tỷ lệ NB hài lòng với suất ăn dinh dưỡng đủ no là 30,56% của Nguyễn Thị Hồng Vân trong nghiên cứu Thực trạng chăm sóc dinh dưỡng cho người bệnh của điều dưỡng tại Bệnh viện Phổi Trung Ương năm 2019 [6].

Thay vào công thức ta có  $n=326$  NB. Trong khoảng thời gian thu thập số liệu từ đầu tháng 03 đến hết tháng 06 năm 2021, có 326 NB đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn chọn mẫu, đồng ý tham gia nghiên cứu và tham gia đầy đủ các hoạt động của nghiên cứu. Do vậy, cỡ mẫu thực tế của nghiên cứu là 326 NB.

Chọn mẫu: Mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, tất cả NB điều trị nội trú tại bệnh viện trong thời gian tiến hành nghiên cứu (từ

tháng 3 đến tháng 6 năm 2021) và thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn đều được chọn vào nghiên cứu.

### 2.5. Phương pháp và tiến trình thu thập số liệu

Địa điểm: Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An.

Thời điểm: Trước khi NB xuất viện 1 ngày.

### 2.6. Công cụ và tiêu chí đánh giá

Bộ công cụ thu thập số liệu gồm 3 phần:

**Phần A:** Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu: Tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thời gian nằm điều trị, kinh tế gia đình.

**Phần B, Phần C:** Sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng. Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng của người bệnh của tác giả Trần Thị Thủy - đã được áp dụng tại Bệnh viện Phổi Trung Ương năm 2015, bao gồm 17 tiểu mục thuộc 4 yếu tố [7]:

Sự hài lòng về cơ sở vật chất căng tin bệnh viện: 5 câu về diện tích phòng ăn; mức độ thoáng mát phòng ăn; mức độ sạch sẽ của phòng ăn; mức độ sạch sẽ của bát đĩa; mức độ đầy đủ của bàn ghế, quạt.

Sự hài lòng về giao tiếp, ứng xử của NVYT: 4 câu về thái độ phục vụ nhân viên khoa điều trị; thái độ phục vụ của nhân viên khoa Dinh dưỡng; thái độ phục vụ của nhân viên khu nhà ăn; thái độ phục vụ của nhân viên giao suất ăn dinh dưỡng.

Sự hài lòng về chất lượng và cách chế biến thực phẩm: 5 câu về độ phong phú món ăn; trang trí món ăn; mức độ sạch sẽ món ăn; suất ăn ngon miệng; suất ăn dinh dưỡng đủ no.

Sự hài lòng về chi phí dịch vụ dinh dưỡng: 3 câu về giá suất ăn tại căng tin bệnh viện, giá tiền suất ăn phục vụ tận giường, cách thức thu phí.

Mức độ hài lòng của người bệnh dựa trên thang đo Likert với 5 mức độ:

- Mức 1: Rất không hài lòng (1 điểm).
- Mức 2: Không hài lòng (2 điểm).
- Mức 3: Chấp nhận được (3 điểm).
- Mức 4: Hài lòng (4 điểm).
- Mức 5: Rất hài lòng (5 điểm) [7].

Phân loại sự hài lòng ở 2 mức độ: Hài lòng và không hài lòng. Mỗi câu, mỗi yếu tố, sự hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng được phân mức độ hài lòng khi NB trả lời ở cột chấp nhận được, hài lòng và rất hài lòng. Và ngược lại, phân loại mức độ không hài lòng khi NB trả lời ở cột không hài lòng và rất không hài lòng [8].

### 2.7. Xử lý và phân tích số liệu

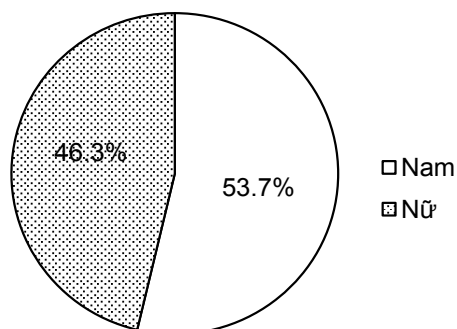
Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0

Sử dụng thuật toán thống kê: Mean, mode, median để tính giá trị trung bình.

Sử dụng thuật toán thống kê: Tần số, tỷ lệ % và Chi-square để xác định mối liên quan giữa 2 biến định tính.

## 3. KẾT QUẢ

### 3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu



**Biểu đồ 1. Đặc điểm giới tính của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

**Nhận xét:** Người bệnh nam giới chiếm tỷ lệ 53,7% cao hơn so với người bệnh nữ giới.

**Bảng 1. Đặc điểm tuổi, dân tộc, nghề nghiệp của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

Đặc điểm	SL	%
Tuổi	≤ 29	4 1,2
	30 - 45	9 2,8
	46 - 60	48 14,7
	>60	265 81,3
	Mean ± SD: 66,87 ± 9,991 (24 - 82)	
Dân tộc	Kinh	290 89,0
	Thái	36 11,0

**Nhận xét:** Tỷ lệ NB cao tuổi có xu hướng cao hơn so với nhóm NB trẻ tuổi, có 81,3% NB trên 60 tuổi, chiếm tỷ lệ cao nhất. NB thuộc dân tộc kinh chiếm 89% cao hơn dân tộc Thái.

**3.2. Sự hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng của đối tượng nghiên cứu**

**Bảng 2. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

Cơ sở vật chất tại khu nhà ăn	Hài lòng		Không hài lòng	
	SL	%	SL	%
Với diện tích của phòng ăn	308	94,5	18	5,5
Với mức độ thoáng mát	305	93,6	21	6,4
Với mức độ sạch sẽ của phòng ăn	284	87,1	42	12,9
Với mức độ sạch sẽ của bát đũa	289	88,7	37	11,3
Bàn ghế, quạt có đầy đủ	301	92,3	25	7,7

**Nhận xét:** Hầu hết NB đều hài lòng về cơ sở vật chất tại khu nhà ăn chiếm tỷ lệ cao từ 87,1% trở lên.

**Bảng 3. Sự hài lòng về giao tiếp, ứng xử của nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

Giao tiếp, ứng xử của nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ	Hài lòng		Không hài lòng	
	SL	%	SL	%
Thái độ phục vụ của nhân viên Khoa điều trị	326	100	0	0
Thái độ phục vụ của nhân viên Khoa dinh dưỡng	304	93,3	22	6,7
Thái độ phục vụ của nhân viên khu nhà ăn	291	89,3	35	10,7
Thái độ phục vụ của nhân viên giao suất ăn dinh dưỡng	299	91,7	27	8,3

**Nhận xét:** Hầu hết NB đều hài lòng về giao tiếp, ứng xử của nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ, chiếm tỷ lệ cao từ 89,3% trở lên.

**Bảng 4. Sự hài lòng về chất lượng và cách chế biến thực phẩm của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

Chất lượng và cách chế biến thực phẩm	Hài lòng		Không hài lòng	
	SL	%	SL	%
Món ăn phong phú, đa dạng	298	91,4	28	8,6
Món ăn được trang trí hấp dẫn	263	80,7	63	19,3
Dụng cụ đựng thức ăn sạch sẽ	326	100	0	0
Suất ăn dinh dưỡng ngon miệng	296	90,8	30	9,2
Suất ăn dinh dưỡng đủ no	266	81,6	60	18,4

**Nhận xét:** Hầu hết NB đều hài lòng chất lượng và cách chế biến thực phẩm, chiếm tỷ lệ cao từ 80,7% trở lên.

**Bảng 5. Sự hài lòng về dịch vụ dinh dưỡng của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

Đối với giá dịch vụ dinh dưỡng	Hài lòng		Không hài lòng	
	SL	%	SL	%
Giá tiền suất ăn tại căng tin Bệnh viện	326	100	0	0
Giá tiền suất ăn phục vụ tận giường	326	100	0	0
Cách thức thu phí dịch vụ	326	100	0	0

**Nhận xét:** 100% NB đều hài lòng về các giá thành dịch vụ chăm sóc dinh dưỡng của bệnh viện.

**Bảng 6. Phân loại sự hài lòng của đối tượng nghiên cứu (n=326)**

Phân loại sự hài lòng	Hài lòng		Không hài lòng	
	SL	%	SL	%
Cơ sở vật chất	280	85,9	46	14,1
Giao tiếp, ứng xử của nhân viên	260	79,8	66	20,2
Chất lượng và cách chế biến thực phẩm	254	77,9	72	22,1
Giá thành dịch vụ dinh dưỡng	326	100	0	0
Sự hài lòng chăm sóc dinh dưỡng	231	70,9	95	29,1

**Nhận xét:** Có 70,9% NB đều hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng, trong đó 100% NB hài lòng về giá thành dịch vụ.

## 4. BÀN LUẬN

### 4.1. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của người bệnh

Hài lòng về diện tích phòng ăn 94,5%, mức độ thoáng mát 93,6%; mức độ sạch sẽ phòng ăn 87,1%; sạch sẽ của bát đĩa 88,7%; bàn ghế, quạt đầy đủ 92,3% (bảng 2). Kết quả này cao hơn nhiều so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Vân tỷ lệ NB hài lòng với diện tích phòng ăn là 25,27%; Tỷ lệ NB hài lòng với mức độ thoáng mát khu nhà ăn là 21,04%; Tỷ lệ NB hài lòng với mức độ sạch sẽ của phòng ăn là 24,18%; Tỷ lệ NB hài lòng với mức độ sạch sẽ của bát đĩa là 23,82%; Tỷ lệ NB hài lòng với sự đầy đủ của bàn ghế, quạt là 27,81% [6] và nghiên cứu của Trần Thị Thủy tỷ lệ hài lòng với các tiêu mục thuộc cơ sở vật chất đạt 21,04%-27,82%, sự hài lòng tập trung ở mức bình thường 61,16%-65,03% trong khi có đến 11,02%-13,93% NB không hài lòng về cơ sở vật chất tại khu nhà ăn. Họ cảm thấy diện tích phòng ăn còn hạn chế, thiếu độ thoáng mát, che phủ bởi cây xanh cũng như các trang thiết bị hỗ trợ (quạt, tivi, điều hòa...) [7]. Có sự khác biệt này có thể do Khoa dinh dưỡng của Bệnh viện Phục hồi chức năng luôn đạt chuẩn do Sở Y tế Nghệ An đánh giá dựa trên 83 tiêu chí của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế [9].

### 4.2. Sự hài lòng về giao tiếp, ứng xử của nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ

Hài lòng thái độ phục vụ nhân viên khoa điều trị của NB là 100%, thái độ phục vụ khoa dinh dưỡng 93,3%, thái độ phục vụ của nhân viên khu nhà ăn 89,3%; Thái độ phục vụ của nhân viên giao suất ăn dinh dưỡng 91,7% (bảng 3). Kết quả này cao hơn nhiều so với nghiên cứu của Trần Thị

Thủy tỷ lệ hài lòng về nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ đạt cao nhất trong 4 yếu tố (38,32% - 55,46%), mức trung bình đạt 40,80%-63,29%, chỉ có 1,64% - 2,75% NB không hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên y tế [7]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Vân tỷ lệ NB hài lòng với nhân viên khoa điều trị là 55,46%; Tỷ lệ NB hài lòng với nhân viên khoa dinh dưỡng là 45,87%; Tỷ lệ NB hài lòng với nhân viên khu nhà ăn là 32,08%; Tỷ lệ NB hài lòng với nhân viên giao suất ăn dinh dưỡng là 38,82% [6]. Có sự khác biệt này có thể do Bệnh viện Phục hồi chức năng định kỳ đi kiểm tra giám sát kín sự giao tiếp của nhân viên các khoa với NB, điều này giúp giao tiếp của nhân viên với NB được tích cực và làm NB thấy hài lòng về sự giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế. Nhiều chuyên gia y tế cho rằng, văn hóa Bệnh viện, trong đó không chỉ NB cảm ơn thầy thuốc mà thầy thuốc cũng phải biết cảm ơn NB. Đồng thời, Bệnh viện phải xác định, NB là khách hàng và quy tắc đối với khách hàng thì cần có thái độ ứng xử nhã nhặn, phù hợp. Thực hiện tốt thái độ ứng xử với NB cũng mang lợi ích cho Bệnh viện, mỗi thầy thuốc nên hiểu việc ứng xử tốt với NB là làm việc tốt, ân cần với NB sẽ là liệu pháp giúp NB mau khỏi bệnh; cho đi nụ cười để nhận được tin yêu đối với thầy thuốc, đối với Bệnh viện [7]. Năm 2014, Bộ Y tế đã ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế, với những hướng dẫn ứng xử cụ thể như: Tìm hiểu, nắm bắt diễn biến tâm lý NB và gia đình NB trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; thương yêu NB, coi NB như người nhà của mình; lịch sự, hòa nhã, động viên, an ủi, tôn trọng NB và gia đình NB; cán bộ, viên chức y tế bị cấm có hành vi tiêu cực và những biểu hiện ban ơn, cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, gây khó khăn cho NB, gia đình NB... [10].

### 4.3. Sự hài lòng về chất lượng và cách chế biến thực phẩm của người bệnh

NB hài lòng món ăn phong phú, đa dạng 91,4%; Món ăn được trang trí hấp dẫn 80,7%; Dụng cụ đựng thức ăn sạch sẽ 100%; Suất ăn dinh dưỡng ngon miệng 90,8%; Suất ăn dinh dưỡng đủ no 81,6% (bảng 4). Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Phương Thảo, NB hài lòng với suất ăn là 78,9%; 73% NB hài lòng về món ăn; 68,2% NB hài lòng về thời gian giao suất ăn [11]. Nghiên cứu Lâm Vĩnh Niên, khảo sát sự hài lòng của NB, người nhà NB về chế độ dinh dưỡng tại Bệnh viện, tổng quan chung đa số người hài lòng rất cao, số người cảm thấy dễ dàng trong việc đặt suất ăn 87%, suất ăn được cung cấp đúng giờ 81%, số người cảm thấy món ăn đa dạng phong phú, vừa miệng người dùng, đủ chất dinh dưỡng và năng lượng, đảm bảo vệ sinh và trình bày đẹp mắt từ 85% đến 99% [12]. Nghiên cứu Nguyễn Thị Hồng Vân tỷ lệ NB hài lòng với sự phong phú đa dạng của món ăn là 25,36%; 18,42% hài lòng với sự hấp dẫn trong cách trang trí món ăn; 24,41% NB hài lòng với suất ăn dinh dưỡng ngon miệng; 30,56% NB hài lòng với suất ăn dinh dưỡng đủ no [6].

Kết quả tương đồng với nghiên cứu Trần Thị Thủy tỷ lệ NB hài lòng đạt từ 18,42% - 30,56%, tỷ lệ hài lòng ở mức trung bình đạt từ 61,42% - 69,30%; 12,24% NB không hài lòng về sự phong phú, đa dạng của các món ăn; 12,28% NB không hài lòng về cách trang trí món ăn và 12,06 % NB không hài lòng về sự ngon miệng, có 8,01% NB cảm thấy không no khi ăn suất ăn dinh dưỡng [10]. Kết quả có thể hợp lý vì tùy vào tình trạng bệnh lý của những NB khác nhau mà bác sĩ đưa ra chế độ ăn khác nhau. Số lượng thức ăn trong mỗi bữa ăn cũng cần phải cân nhắc nhằm cung cấp cho NB

lượng dinh dưỡng cần thiết. Cách nêm thức ăn cũng khác NB bình thường vì vậy nhiều khi không hợp khẩu vị của NB [7].

Khẩu phần ăn của Bệnh viện đóng một vai trò không thể thiếu trong việc phục hồi của NB cũng như sự hài lòng đối với dịch vụ. Tuy nhiên cung cấp dinh dưỡng thích hợp trong bữa ăn của Bệnh viện là một nhiệm vụ đặc biệt khó khăn do nhu cầu ăn uống của NB vô cùng đa dạng. Việc cung cấp các dịch vụ dinh dưỡng không chỉ nhằm đáp ứng mong đợi của NB mà còn phải đảm bảo chất lượng dịch vụ [13]. Vì vậy, Khoa dinh dưỡng nói riêng và Bệnh viện nói chung cần nâng chất lượng bữa ăn cho NB.

### 4.4. Sự hài lòng về giá dịch vụ dinh dưỡng của người bệnh

NB hài lòng giá tiền suất ăn tại căng tin Bệnh viện 100%, giá tiền suất ăn phục vụ tận giường 100%, cách thức thu phí dịch vụ 100% (bảng 5). Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu Trần Thị Thủy tỷ lệ NB không hài lòng về cách thức thu phí dịch vụ là 6,61% trong khi đối với giá suất ăn tại khu nhà ăn là 16,95% và giá suất ăn phục vụ tại khoa/buồng bệnh là 15,19% [7]. Nghiên cứu Nguyễn Thị Hồng Vân tỷ lệ NB hài lòng với giá suất ăn tại khu nhà ăn là 22,99%; Tỷ lệ NB hài lòng với giá suất ăn phục vụ tại khoa/buồng bệnh là 24,03%; Tỷ lệ NB hài lòng với cách thức thu phí dịch vụ là 27,24% [6]. Trong nghiên cứu 100% NB hài lòng về giá dịch vụ vì Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An là bệnh viện mà tại đây người bệnh được Nhà nước chi trả kinh phí suất ăn tại bệnh viện. Mọi người bệnh điều trị đều được cấp phiếu ăn miễn phí.

Đối với người tiêu dùng, giá cả được xem như nhận thức của người tiêu dùng về việc từ bỏ hoặc hi sinh một cái gì đó



để được sở hữu một sản phẩm hoặc một dịch vụ. Khách hàng không nhất thiết phải mua sản phẩm, dịch vụ có chất lượng cao nhất mà họ sẽ mua những sản phẩm, dịch vụ đem lại cho họ sự hài lòng nhiều nhất. Chính vì vậy những nhân tố như sự cảm nhận của khách hàng về giá và chi phí sử dụng không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nhưng sẽ tác động đến sự hài lòng của khách hàng [14].

#### 4.5. Phân loại sự hài lòng của người bệnh

Có 85,9% NB hài lòng Cơ sở vật chất; 79,8% NB hài lòng giao tiếp ứng xử của nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ; 77,9% NB hài lòng chất lượng và chế biến thực phẩm; Giá thành dịch vụ dinh dưỡng 100%; 70,9% NB hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng của nhân viên y tế (bảng 6). Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu Nguyễn Thị Phương Thảo tỷ lệ người bệnh hài lòng là 79,8%; chưa hài lòng là 20,2% [11]. Nghiên cứu của Gordon L Jensen có 64,3% NB nội trú phẫu thuật chỉnh hình không hài lòng với chất lượng thức ăn chung của bệnh viện, 71,4% NB không hài lòng với loại hình [15]. Nghiên cứu Dương Thị Hồng Liên, tỷ lệ NB hài lòng chung về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh là 83,5%; NB hài lòng về công tác tư vấn giáo dục sức khỏe 85,9%, công tác vệ sinh tại Bệnh viện 72,4%. Tỷ lệ NB hài lòng chung với chất lượng chăm sóc của điều dưỡng hộ sinh là 83,5% [16].

### 5. KẾT LUẬN

Có thể thấy mức độ hài lòng của NB về chăm sóc dinh dưỡng của bệnh viện tương đối cao, tuy nhiên vẫn còn 29,1% NB chưa hài lòng, trong đó sự hài lòng về giao tiếp ứng xử của nhân viên tham gia cung cấp

dịch vụ 79,8%; hài lòng về chất lượng và chế biến thực phẩm 77,9%. Vì vậy, nhân viên khoa điều trị, khoa dinh dưỡng cần phải nâng cao trách nhiệm cá nhân trong việc ứng xử với người bệnh, thực hiện tốt Quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế của Bộ Y tế [4]. Để đảm bảo NB được hỗ trợ khi cần; NB nên được cung cấp thực phẩm theo tiêu chuẩn chất lượng và có đủ nhân viên được đào tạo về các vấn đề sức khỏe và an toàn, vệ sinh thực phẩm và tương tác tốt với NB [17].

Trong xu thế hội nhập và phát triển của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, theo Bộ Y tế, hoạt động CSSK cho NB được xác định là hoạt động dịch vụ [18]. Xã hội càng phát triển thì nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân càng tăng. Tuy nhiên ngành Y tế vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe, đặc biệt là việc nâng cao chất lượng cơ sở vật chất. Một phần lớn NB có nhu cầu cao về dịch vụ y tế bắt đầu chuyển sang dịch vụ y tế tư nhân, nơi mà họ tin rằng sẽ cung cấp điều kiện cơ sở vật chất tốt hơn.

Bệnh viện cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát về công tác cơ sở vật chất tại khu nhà ăn và chất lượng suất ăn cũng như giao tiếp, ứng xử của nhân viên tham gia chăm sóc dinh dưỡng người bệnh.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Lâm (2016). Vai trò của dinh dưỡng điều trị và các giải pháp cải thiện công tác chăm sóc dinh dưỡng trong bệnh viện. *Tạp chí Dinh dưỡng và Thực phẩm*. 12(3), tr. 13.
2. K.A Tappenden, et al (2013). Critical role of nutrition in improving quality of care: an interdisciplinary call to action to address

adult hospital malnutrition. *J Acad Nutr Diet*. 113(9), pp. 1219-37.

3. Chu Yên (2020). *Tầm quan trọng của chế độ ăn bệnh lý trong điều trị, Bệnh viện Quân Y 105*, tại trang web <http://benhvienquany105.vn/tin-tuc-hoat-dong/tam-quan-trong-cua-che-do-an-benh-ly-trong-dieu-tri.html>.

4. Bộ Y tế (2011), Thông tư 07/2011/TT-BYT, ngày 26/01/2011. *Hướng dẫn công tác Điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện*, Hà Nội.

5. Bộ Y tế (2020). Thông tư Số: 18/2020/TT-BYT, 12/11/2020, *Quy định về hoạt động dinh dưỡng trong bệnh viện*.

6. Nguyễn Thị Hồng Vân và Lê Văn Hợi (2019). Thực trạng kiến thức về chăm sóc dinh dưỡng cho người bệnh của điều dưỡng tại Bệnh viện Phổi trung ương năm 2019, *Luận văn thạc sĩ*, Trường Đại học Điều dưỡng Nam Định.

7. Trần Thị Thuỷ (2015). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ dinh dưỡng tại Bệnh viện phổi Trung ương năm 2015, Trường Đại học Y Hà Nội.

8. Naglaa A., et al (2017). Patients' Satisfaction with Delivered Food Services in Fayoum Hospitals; Patients Satisfaction with Delivered Food Services in Fayoum Hospitals. *EC Nutrition* 9.2 (2017):94-104.

9. Bộ Y tế (2016). Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016. *Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam*, Hà Nội.

10. Bộ Y tế (2014). Thông tư 07/2014/TT-BYT, ngày 25/02/2014, về *Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế*.

11. Nguyễn Thị Phương Thảo (2018). Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội

trú về tình hình cung cấp suất ăn của Khoa Dinh dưỡng Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2018. *Khoa học Điều dưỡng*. 3(5).

12. Lâm Vĩnh Niên và Lê Thị Thanh Tâm (2017). Khảo sát nhu cầu và sự hài lòng của bệnh nhân về chế độ dinh dưỡng tại Bệnh viện Đại học Y Dược. *Y học thực hành thành phố Hồ Chí Minh*. 21(2).

13. A.Fallon, et al (2008). Use of the acute care hospital foodservice patient satisfaction questionnaire to monitor trends in patient satisfaction with foodservice at an acute care private hospital. *Nutrition & Dietetics*(65), 41-46.

14. Cronin, Taylor (1992). Measuring service quality; A reexamination an extension. *Journal of Marketing*. 56(3), 55-68.

15. Gordon L Jensen (2006). Inflammation as the key interface of the medical and nutrition universes: a provocative examination of the future of clinical nutrition and medicine. *Journal of Parenteral and Enteral Nutrition*. 30(5), 453-463.

16. Dương Thị Hồng Liên (2020). Đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú về chất lượng chăm sóc của điều dưỡng, hộ sinh tại Bệnh viện Đại học Y Dược Huế. *Journal of Clinical Medicine- Hue Central Hospital*, No 63/2020.pp 108-114.

17. P.Senthil Kumar (2019). Nutritional status assessment in head and neck cancer, and gastrointestinal cancer patients using scored PG-SGA tool in a tertiary hospital. *Indian journal of applied research* 9(3).

18. Bộ Y tế (2013). Thông tư số 19/2013/TT-BYT, ngày 12/7/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc *Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện*.