



BỆNH VIỆN NHI ĐỨC TÂM



BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG TƯ VẤN – GDSK KHI ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN NHI ĐỨC TÂM

Năm 2023



BỆNH VIỆN NHI ĐỨC TÂM
SỐ:18A BC/ĐDKSNK-BVNĐT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

Buôn Ma Thuột, ngày 05 tháng 09 năm 2023

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG
TRUYỀN THÔNG TƯ VẤN – GDSK
KHI ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN NHI ĐỨC TÂM

I.ĐẶT VẤN ĐỀ

Giáo dục sức khỏe cho người bệnh là một trong những nhiệm vụ thiết yếu của Điều dưỡng trong công tác chăm sóc người bệnh. Giáo dục sức khỏe được định nghĩa là quá trình giúp nhân dân tự thay đổi những hành vi có hại cho sức khỏe để chấp nhận thực hiện những hành vi tăng cường sức khỏe. Công tác truyền thông giáo dục sức khỏe là hoạt động mang tính xã hội, được thực hiện thường xuyên, liên tục và lâu dài nhằm tác động đến kiến thức của đối tượng về vấn đề sức khỏe, thái độ của đối tượng đối với vấn đề sức khỏe và thực hành hay hành vi ứng xử của đối tượng để giải quyết vấn đề sức khỏe, bệnh tật. Từ đó, giáo dục sức khỏe giúp mỗi cá nhân và cộng đồng lựa chọn được cách giải quyết vấn đề sức khỏe thích hợp để người bệnh có thể tự phòng bệnh, theo dõi chăm sóc, điều trị và phòng các biến chứng sức khỏe để nâng cao sức khỏe.

Năm 2021, Bộ Y tế ban hành Thông tư TT31-BYT/2021 “Quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện”. Trong Điều 6 có nêu rõ về vấn đề truyền thông, giáo dục sức khỏe, tư vấn, hướng dẫn các kiến thức về bệnh, cách tự chăm sóc, theo dõi, hợp tác với nhân viên y tế trong chăm sóc, phòng bệnh; các quy định về an toàn người bệnh, kiểm soát nhiễm khuẩn, dinh dưỡng, phục hồi chức năng; Hướng dẫn hoặc hỗ trợ người bệnh thực hiện đầy đủ các quy định, nội quy trong điều trị nội trú, chuyển khoa, chuyển viện và ra viện. Tư vấn cho người bệnh về cách cải thiện hành vi sức khỏe, ngăn ngừa bệnh tật, kiến thức để tự chăm sóc bản thân và cùng hợp tác trong quá trình can thiệp. Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế cũng có các tiêu mục đánh giá việc hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe cho người bệnh.

Tại bệnh viện Nhi Đức Tâm, hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe được thực hiện qua bảng truyền thông giáo dục sức khỏe, qua họp hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện qua hoạt động tư vấn và tham vấn trực tiếp của bác sĩ, điều



dưỡng, kỹ thuật viên với người bệnh hoặc thân nhân của người bệnh. Đánh giá “hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe của bệnh nhân điều trị tại Bệnh viện Nhi Đức Tâm năm 2023 được thực hiện để đánh giá hiệu quả công tác hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe và đánh giá người bệnh biết được các thông tin cần thiết sau khi được truyền thông giáo dục sức khỏe, sự hài lòng của người bệnh về công tác truyền thông giáo dục sức khỏe và sự hài lòng chung của người bệnh.

II.MỤC TIÊU ĐÁNH GIÁ

1.Mục tiêu chung

Đánh giá hoạt động truyền thông tư vấn – GDSK hiệu quả khi điều trị tại bệnh viện Nhi Đức Tâm.

2.Mục Tiêu cụ thể

Đánh giá công tác truyền thông giáo dục sức khỏe của điều dưỡng cho người bệnh điều trị tại bệnh viện Nhi Đức Tâm.

Đánh giá khả năng đáp ứng của điều trị tại bệnh viện Nhi Đức Tâm so với mong đợi của người bệnh khi điều trị bệnh.

III.ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

3.1 Phương pháp đánh giá

Đánh giá bằng phương pháp mô tả cắt ngang.

3.2 Thời gian và địa điểm đánh giá

Đánh giá được thực hiện từ ngày 01/03/2023 đến ngày 30/08/2023

3.3 Đối tượng đánh giá chọn mẫu – Người giám sát

Đối tượng đánh giá chọn mẫu:

Người bệnh và thân nhân người bệnh điều trị tại hai khoa Nhi và khoa HSCC Nhi – Nhi Sơ Sinh.

Người giám sát

Nhân viên phòng điều dưỡng và điều dưỡng trưởng

3.4 Cỡ mẫu đánh giá và phương pháp chọn mẫu

3.4.1 Cỡ mẫu

Chọn mẫu ngẫu nhiên 120 người bệnh và thân nhân người bệnh.

3.4.2 Phương pháp chọn mẫu

Tiêu chuẩn lựa chọn

-Chọn ngẫu nhiên mỗi khoa 3 đến 20 mẫu vào ngày có xuất viện.



-Chọn bệnh nhân và thân nhân đúng với tiêu chí đưa ra và được sự đồng ý của bệnh nhân và thân nhân khi tham gia trả lời câu hỏi đánh giá.

Tiêu chuẩn loại trừ:

Đối tượng đánh giá không đồng ý tham gia hoặc trả lời không hết các câu hỏi tiêu chuẩn đánh giá.

3.5 Phương pháp thu thập số liệu

Công cụ thu thập số liệu từ trang tính google biểu mẫu

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf>

Bộ câu hỏi gồm 3 phần

- Thông tin NB/TN.
- Trong thời gian nằm viện.
- Trước thời gian nằm viện.

Người tham gia khảo sát đánh giá phải giải thích cho đối tượng được đánh giá của từng khoa đồng ý trả lời các câu hỏi khảo sát và nhận lại ngay khi vừa được tích xong trên google biểu mẫu.

3.6 Các khái niệm về thước đo, tiêu chuẩn đánh giá

NB/TN trả lời câu hỏi theo ba mức độ sau:

1. Biết rõ/tư vấn đầy đủ
2. Không biết
3. Không đầy đủ

Mục C6.2 của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện quy định người bệnh hiểu biết thông tin về truyền thông giáo dục sức khỏe đạt khi trên 90%, dưới 90% là chưa đạt.

Bảng đánh giá về sự hiểu biết của người bệnh sau truyền thông

Thang điểm	Đạt	Không đạt
<i>Tỉ lệ %</i>	<i>>90%</i>	<i><90%</i>

Tính tỉ lệ % trên 120 mẫu, những tiêu chí khảo sát về người bệnh biết được các thông tin về truyền thông giáo dục sức khỏe đạt khi trên 90% là người bệnh hài lòng và dưới 90% là chưa đạt, đồng nghĩa với người bệnh chưa hài lòng.

3.7 Phương pháp phân tích số liệu

Bộ câu hỏi sau khi thu nhận lại từ đối tượng tham gia nghiên cứu được mã hóa và phân tích.

3.8 Hạn chế của đánh giá



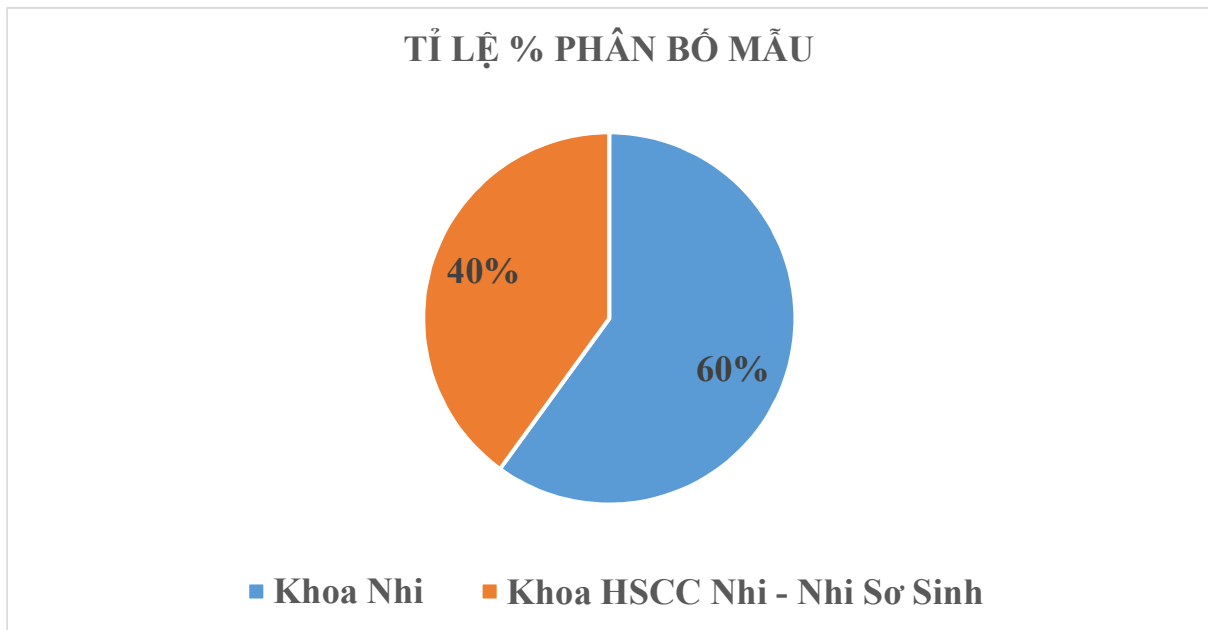
-Đặc điểm là bệnh viện chuyên nhi, nên khảo sát người trả lời khảo sát chủ yếu là người chăm sóc các bé. Trong quá trình khảo sát đôi lúc còn gặp nhiều khó khăn như trẻ cần sự chăm sóc của người thân tức thời nên cuộc khảo sát bị gián đoạn và có thể ngưng luôn cuộc khảo sát.

-Người chăm sóc trẻ thay đổi liên tục, không liên tiếp trong quá trình điều trị nên chưa có sự thống nhất cao.

4. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

Bảng đánh giá lượng phân bố mẫu (n=120)

Tên khoa	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Nhi	73	60
HSCC Nhi – Nhi Sơ Sinh	47	40

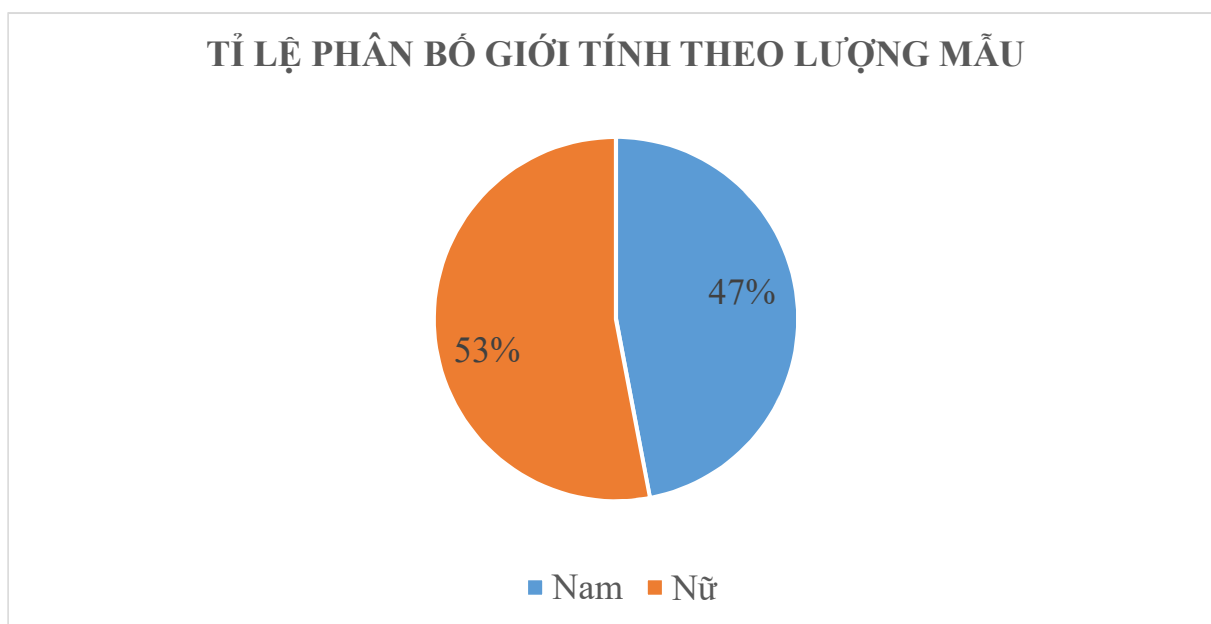


Trong 02 khoa thực hiện khảo sát thì khoa Nhi có số lượng tham gia khảo sát cao hơn, chiếm 60% trên tổng số phiếu khảo sát.



Bảng phân bố giới tính theo lượng mẫu (n=120)

Giới tính	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Nam	57	47
Nữ	63	53

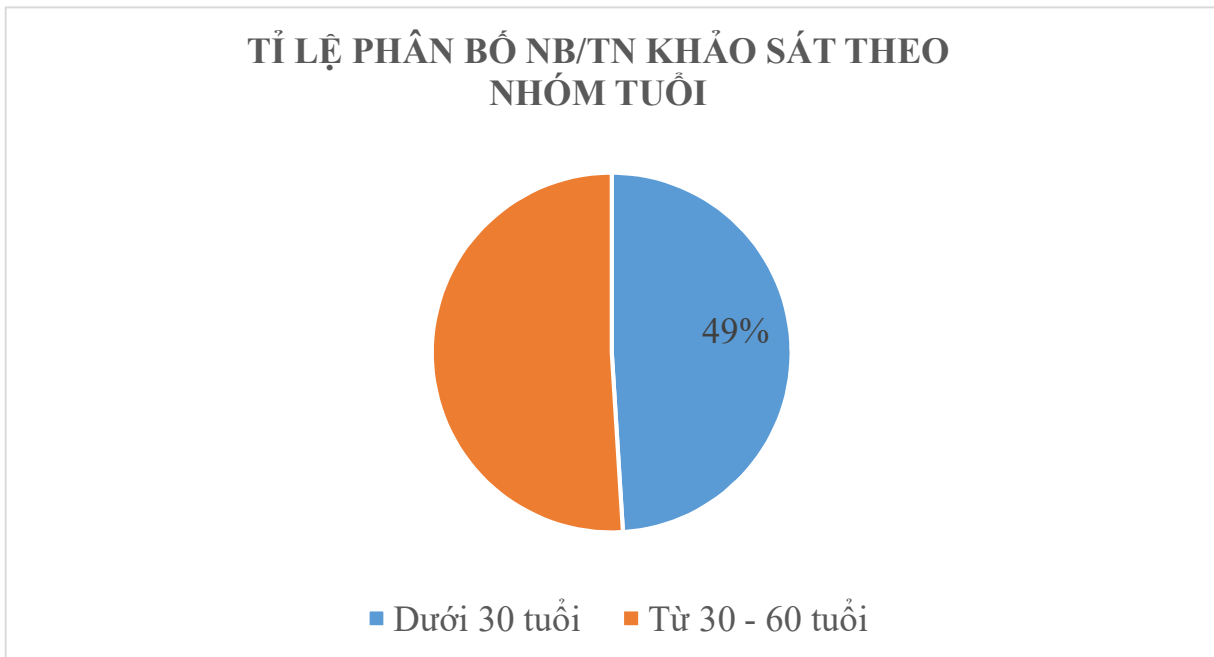


Tỉ lệ nam và nữ tham gia khảo sát gần như tương đương nhau, nữ chiếm tỉ lệ khảo sát cao hơn, chiếm 53% trên tổng số phiếu khảo sát.



Bảng phân bố người bệnh theo nhóm tuổi (n=120)

Giới tính	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Dưới 30 tuổi	59	49%
Từ 30 - 60 tuổi	61	51%



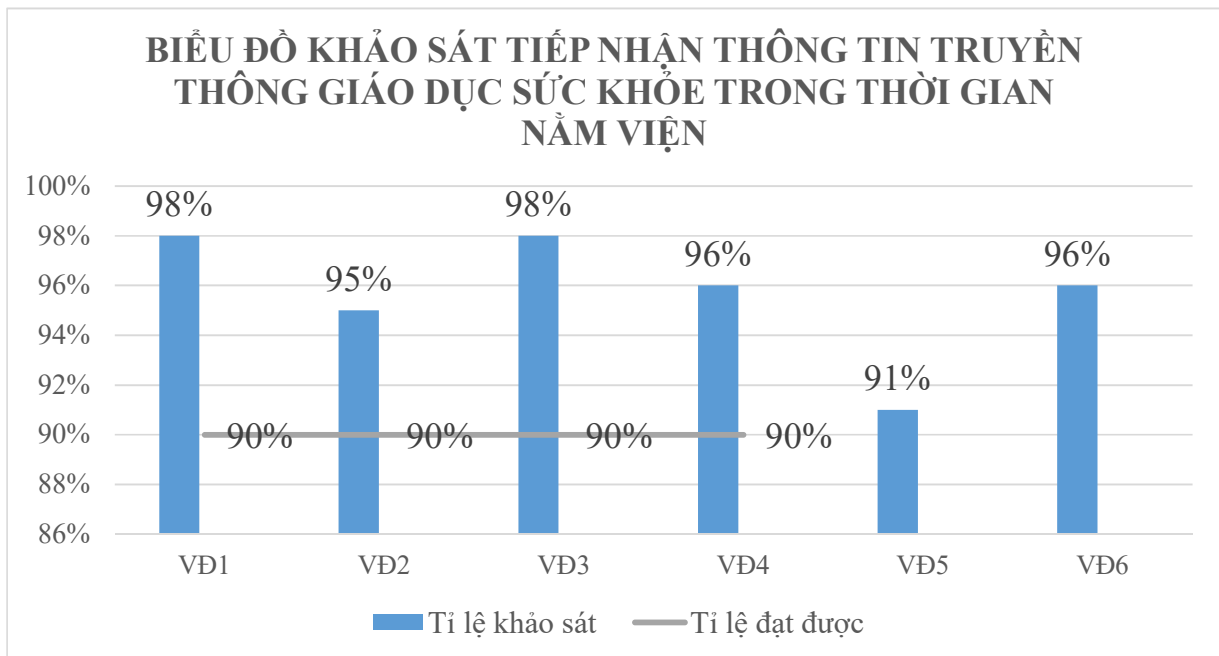
Người tham gia khảo sát 100% là thân nhân của bệnh nhân vì đặc điểm là bệnh viện chuyên nhi như đã nêu ở trên. Tỉ lệ nhóm độ tuổi tham gia khảo sát dưới 30 tuổi và từ 30 tuổi đến 60 tuổi gần như tương đương nhau.



**Bảng khảo sát tiếp nhận thông tin
sau khi truyền thông giáo dục sức khỏe (n=120)**

A. Bảng khảo sát trong thời gian nằm viện

Nhận định vấn đề	Biết rõ (%)	Đạt	Không đạt
1. NB/TN có được có biết bệnh lý hiện tại (Phòng vấn người bệnh về tình trạng bệnh)	98%	90%	X
2. NB/TN có được có biết chế độ Ăn uống, vận động, sinh hoạt, nghỉ ngơi	95%	90%	X
3. NB/TN có được Tư vấn trước khi làm thủ thuật , phẫu thuật, CLS	98%	90%	X
4. NB/TN có được hướng dẫn cách dùng thuốc, tác dụng của thuốc và các lưu ý khi dùng thuốc	96%	90%	X
5. NB/TN có được hướng dẫn theo dõi biến chứng và các dấu hiệu bất thường	91%	90%	X
6. NB/TN có tuân thủ lời khuyên sức khỏe của NVYT	96%	90%	X



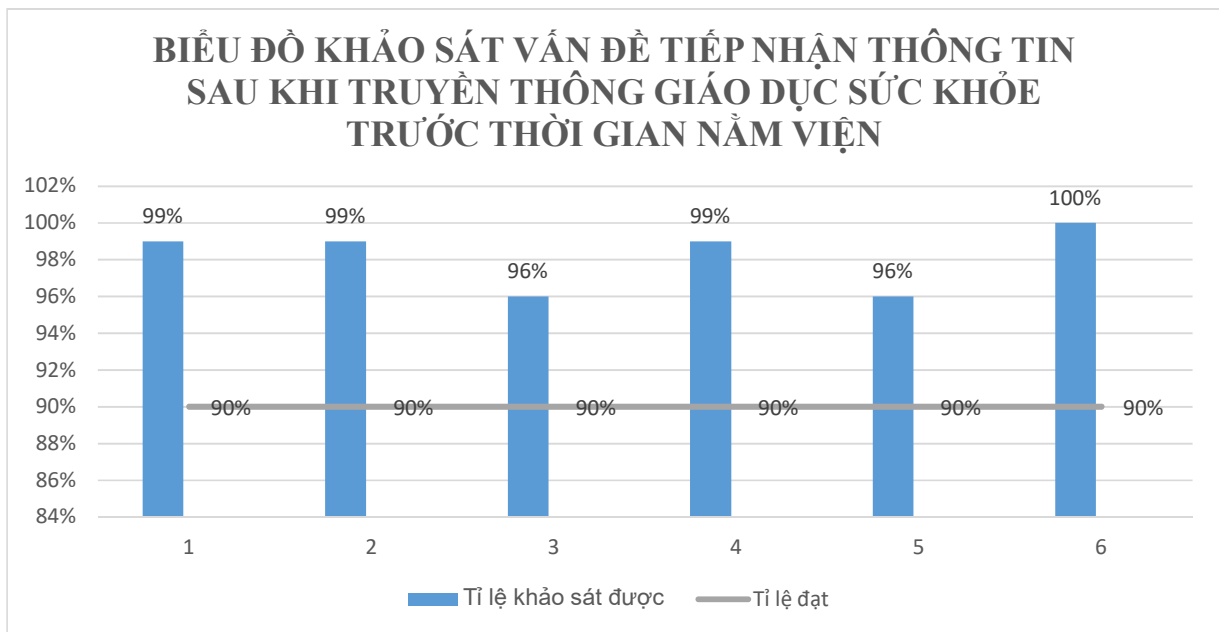
6 tiêu chí đưa ra khảo sát NB-TN về sự hiểu biết và tiếp nhận thông tin truyền thông, hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe, biết được



thông tin cần thiết sau khi truyền thông giáo dục sức khỏe đều đạt >90% theo quy định của Bộ Y Tế.

B. Bảng khảo sát trước thời gian nằm viện

Nhận định vấn đề	Biết rõ (%)	Đạt	Không đạt
1. NB/TN có biết lý do nhập viện	99%	90%	X
2. NB/TN có biết nội quy khoa phòng	99%	90%	X
3. NB/TN có biết chi phí quyền lợi BHYT, ngày dự kiến nằm viện	96%	90%	X
4. NB/TN có biết cách liên hệ nhân viên y tế khi cần	99%	90%	X
5. NB/TN có biết các dịch vụ tiện ích tại BV	96%	90%	X
6. NB/TN có biết các nguy cơ có thể xảy ra khi nằm viện tại BV	100%	90%	X

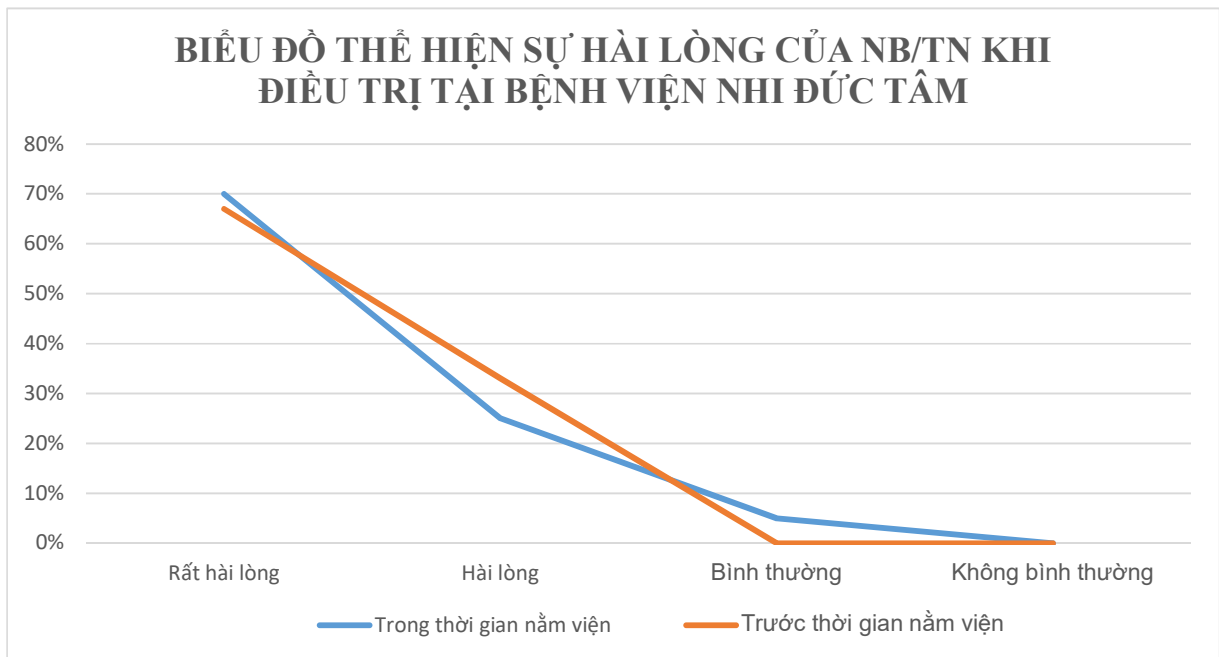


6 tiêu chí đưa ra khảo sát NB-TN về sự hiểu biết và tiếp nhận thông tin truyền thông, hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe, biết được thông tin cần thiết sau khi truyền thông giáo dục sức khỏe đều đạt >90% theo quy định của Bộ Y Tế.



Bảng đánh giá sự hài lòng của người bệnh và thân nhân khi điều trị tại bệnh viện Nhi Đức Tâm (n=120)

Mức độ hài lòng TN-BN	Số lượng	Tỉ lệ
A. Trong thời gian nằm viện	84	70%
1. Rất hài lòng	31	25%
2. Hài lòng	5	5%
3. Bình Thường	0	0%
4. Không hài lòng		
B. Trước thời gian nằm viện		
1. Rất hài lòng	81	67%
2. Hài lòng	39	33%
3. Bình Thường	0	0%
4. Không hài lòng	0	0%



Nhìn vào bảng số liệu khảo sát được, chúng ta có thể thấy tỉ lệ, mức độ hài lòng của NB-TN trước - trong thời gian điều trị, nằm viện gần như tương đương nhau. Trung bình NB-TN đánh giá đáp ứng của bệnh viện đối với bệnh nhân là đáp ứng được mong đợi và kỳ vọng của họ.



5. BÀN LUẬN

Đặc điểm Bệnh viện Nhi Đức Tâm là bệnh viện chuyên nhi nên sự khảo sát mức độ tiếp nhận thông tin truyền thông, giáo dục sức khỏe để có kiến thức, kỹ năng tự phòng bệnh cũng như theo dõi quá trình bệnh tật, tuân thủ các hướng dẫn chuyên môn, thực hành thiết yếu tự chăm sóc, điều trị và phòng biến chứng cho bản thân hầu như phụ thuộc vào người thân của bệnh nhân. Vì trẻ chưa thể hiểu và kiểm soát được hành vi của mình cũng như hiểu được sự nguy hiểm, ảnh hưởng những vấn đề các Y Bác sĩ đưa ra.

Người chăm trẻ thì không liên tục, nên cũng gây khó khăn trong vấn đề khảo sát cũng như tiếp nhận thông tin trong quá trình chăm sóc trẻ. Nhưng qua khảo sát chúng ta nhận được kết quả đạt được vượt ngoài mong đợi. chứng tỏ nguồn thông tin được truyền đi liên tục và có hiệu quả nhất định.

Công tác hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe tỉ lệ tổng 12 tiêu chí khảo sát đều đạt trên 90% cho thấy chúng ta can thiệp, thông tin, động viên điều trị và giải đáp các thắc mắc khẩn trương kịp thời trong quá trình điều trị chăm sóc mặc dù có nhiều khó khăn cản trở.

6. KẾT LUẬN

12 tiêu chí đưa ra khảo sát đánh giá hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe là:

A. Trong thời gian nằm viện

1. NB/TN có được có biết bệnh lý hiện tại (Phòng vấn người bệnh về tình trạng bệnh)
2. NB/TN có được có biết chế độ Ăn uống, vận động, sinh hoạt, nghỉ ngơi
3. NB/TN có được Tư vấn trước khi làm thủ thuật , phẫu thuật, CLS
4. NB/TN có được hướng dẫn cách dùng thuốc, tác dụng của thuốc và các lưu ý khi dùng thuốc
5. NB/TN có được hướng dẫn theo dõi biến chứng và các dấu hiệu bất thường
6. NB/TN có tuân thủ lời khuyên sức khỏe của NVYT

B. Trước thời gian nằm viện

1. NB/TN có biết lý do nhập viện
2. NB/TN có biết nội quy khoa phòng
3. NB/TN có biết chi phí quyền lợi BHYT, ngày dự kiến nằm viện



4. NB/TN có biết cách liên hệ nhân viên y tế khi cần

5. NB/TN có biết các dịch vụ tiện ích tại BV

6. NB/TN có biết các nguy cơ có thể xảy ra khi nằm viện tại BV

Trong 12 tiêu chí đưa ra đánh giá thì tiêu chí NB/TN có được hướng dẫn theo dõi biến chứng và các dấu hiệu bất thường có kết quả thấp nhất là 91%, tiêu chí NB/TN có biết các nguy cơ có thể xảy ra khi nằm viện tại BV có kết quả cao nhất là 100%.

Tỉ lệ trung bình hài lòng của NB/TN trước khi nhập viện và trong thời gian điều trị, rất hài lòng trung bình đạt 68%, hài lòng đạt 29%. Tỉ lệ BN/TN không hài lòng 0%.

7.KIẾN NGHỊ

Qua khảo sát này, chúng tôi kiến nghị cần bổ sung để tăng cường công tác tư vấn và chăm sóc giáo dục sức khỏe cho NB/TN cụ thể là:

1. Tăng cường tư vấn, giáo dục sức khỏe cho NB/TN trong cả quá trình khám và điều trị tại bệnh viện để duy trì cũng như đạt kết quả cao hơn.

2. Việc theo dõi, thông tin phải diễn ra liên tục không được gián đoạn vì đặc điểm của Bệnh viện.

3. Tăng cường phát huy chăm sóc theo đội nhóm, toàn diện để mang lại kết quả chăm sóc, điều trị cao nhất có thể mang lại lợi ích, quyền lợi cho NB/TN một cách hiệu quả nhất.

4. Kết hợp với phòng Điều dưỡng – KSNK chuẩn bị tài liệu truyền thông như: sách báo, áp phích, tờ bướm, video để truyền thông một cách hiệu quả nhất.

5. Kết hợp truyền thông trong các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp khoa và cấp toàn viện. Tổ chức tập huấn kỹ năng, kiến thức truyền thông hằng năm tại Bệnh viện để nâng cao cũng như củng cố kiến thức.

6. Xây dựng tài liệu truyền thông nội dung tối giản, đầy đủ, dễ hiểu phù hợp với người tiếp nhận thông tin. Những tài liệu truyền thông phù hợp với mô hình bệnh tật Bệnh Viện Nhi Đức Tâm.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc ;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, PDD

GIÁM ĐỐC

