

# Khảo sát nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc và mức độ hài lòng của bệnh nhân sau khi được tư vấn tại Bệnh viện An Bình

Tôn Thị Thanh Thảo<sup>1,2\*</sup>, Nguyễn Thế Anh<sup>1,2</sup>, Nguyễn Thị Liên<sup>2</sup>, Nguyễn Duy Khánh<sup>1</sup>, Nguyễn Thành Nhân<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Khoa Dược, Bệnh viện An Bình

<sup>2</sup>Khoa Dược, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

Ngày nhận bài 20/1/2023; ngày chuyển phản biện 24/1/2023; ngày nhận phản biện 28/2/2023; ngày chấp nhận đăng 3/3/2023

## Tóm tắt:

Nghiên cứu được thực hiện nhằm khảo sát nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc và mức độ hài lòng của bệnh nhân sau khi được tư vấn tại Bệnh viện An Bình. Kết quả là tỷ lệ bệnh nhân  $\geq 65$  tuổi chiếm 33%. Đa số bệnh nhân là nữ giới (82,14%) và trình độ học vấn từ cấp 1 trở xuống chiếm 41,07%, thời gian điều trị bệnh trên 1 năm chiếm 95,54%. Tỷ lệ bệnh nhân có nhu cầu tư vấn chiếm 86,61%. Những lý do thông dụng khiến bệnh nhân không có nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc bao gồm: bệnh nhân đã quen do dùng thuốc nhiều lần hay nhân viên y tế đã tư vấn đều chiếm 33,33%. Nội dung cần tư vấn nhiều nhất là cách sử dụng thuốc (84,54%), chỉ định (63,92%), tên thuốc và liều dùng lần lượt là 55,67 và 51,55%. Như vậy, nhu cầu tư vấn thuốc bởi dược sỹ lâm sàng cho bệnh nhân ngoại trú cần được thực hiện để nâng cao hiệu quả, an toàn trong sử dụng thuốc.

**Từ khóa:** bệnh nhân ngoại trú, bệnh viện, dược sỹ, tư vấn thuốc.

**Chỉ số phân loại:** 3.5

## **Đặt vấn đề**

Vai trò của dược sỹ trong việc tư vấn thuốc cho bệnh nhân để nâng cao hiệu quả, an toàn trong sử dụng thuốc như hướng dẫn cách uống thuốc, sử dụng các dạng bào chế đặc biệt, cung cấp thông tin về thuốc cho bệnh nhân... ngày càng được ghi nhận [1, 2]. Tư vấn và hướng dẫn cách sử dụng thuốc cho bệnh nhân là trách nhiệm của dược sỹ lâm sàng tại các cơ sở khám chữa bệnh [3, 4]. Để thực hiện nhiệm vụ này, dược sỹ không chỉ cần có năng lực chuyên môn mà còn cần nắm bắt nhu cầu và kiến thức sẵn có của bệnh nhân để đưa ra nội dung tư vấn hợp lý. Ngày nay bệnh nhân dễ dàng tiếp cận thông tin thuốc qua các phương tiện truyền thông, sách báo, mạng xã hội hay từ những người bệnh khác. Đôi khi chính sự thu nhận những kiến thức sai lệch về bệnh và thuốc đang dùng dẫn đến thất bại trong điều trị [4].

Tại Việt Nam, mô hình tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện bởi dược sỹ lâm sàng chưa phổ biến. Nhằm nâng cao hiệu quả và an toàn trong sử dụng thuốc cho bệnh nhân, Bệnh viện An Bình đã bắt đầu triển khai phòng tư vấn sử dụng thuốc bởi dược sỹ lâm sàng cho bệnh nhân ngoại trú từ tháng 10/2020. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu khảo sát nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc và mức độ hài lòng của bệnh nhân sau khi được tư vấn.

\*Tác giả liên hệ: Email: thaottt@pnt.edu.vn

## **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu**

### **Đối tượng**

Bệnh nhân khám ngoại trú tại Bệnh viện An Bình trong tháng 12/2020 được phỏng vấn trực tiếp.

### **Phương pháp nghiên cứu**

Thiết kế nghiên cứu: Cắt ngang mô tả, phỏng vấn trực tiếp.

**Tiêu chí lựa chọn:** Bệnh nhân  $\geq 18$  tuổi, khám ngoại trú tại bệnh viện, chưa được tư vấn sử dụng thuốc tại phòng tư vấn, đồng ý tham gia nghiên cứu.

**Tiêu chí loại trừ:** Không có khả năng trả lời câu hỏi phỏng vấn như bị rối loạn tâm thần, ngôn ngữ, bệnh nhân  $\geq 80$  tuổi.

**Cách chọn mẫu:** Lấy mẫu theo phương pháp thuận tiện đến khi đủ mẫu.

**Cách tiến hành:** Bệnh nhân sau khi khám ngoại trú và lĩnh thuốc được nhân viên phát thuốc mời ngẫu nhiên mỗi bệnh nhân 15 phút để vào phòng tư vấn kể bên tham gia nghiên cứu. Nhân viên nghiên cứu sẽ hỏi bệnh nhân theo bảng câu hỏi về đặc điểm của bệnh nhân và nhu cầu tư vấn bằng cách đọc và giải thích lần lượt từng câu hỏi và ghi nhận câu trả lời. Nếu bệnh nhân có thắc mắc về thuốc sẽ được tư vấn sử dụng thuốc.

# Survey of the need for medication counseling and patient satisfaction after being consulted at An Binh Hospital

Thi Thanh Thao Ton<sup>1,2\*</sup>, The Anh Nguyen<sup>1,2</sup>,  
Thi Lien Nguyen<sup>2</sup>, Duy Khanh Nguyen<sup>1</sup>,  
Thanh Nhan Nguyen<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pharmacy Department, An Binh Hospital

<sup>2</sup>Falcuty of Pharmacy,

Pham Ngoc Thach University of Medicine

Received 20 January 2023; accepted 3 March 2023

## Abstract:

This study surveyed the need for medication counseling and patient satisfaction after being consulted at An Binh Hospital. The results showed that the proportion of patients  $\geq 65$  years old accounted for 33%. The majority of patients were female (82.14%) and the education level from primary school or below accounted for 41.07%. The treatment duration of more than one year accounted for 95.54%. The proportion of patients with a need for consultation accounted for 86.61%. Common reasons why patients do not need counseling on drug use include: patients are used to using many times or medical staff have consulted, accounting for 33.33%. The content that needs counseling the most is drug use (84.54%), indications (63.92%), drug name and dose, respectively, 55.67% and 51.55%. Therefore, there is a need for outpatient clinical pharmacist consultation to improve the effectiveness and safety of drug use.

**Keywords:** drug consultation, hospital, outpatient, pharmacist.

**Classification number:** 3.5

Trước khi bệnh nhân rời khỏi phòng sẽ có nhân viên nghiên cứu khác hỏi về mức độ hài lòng của bệnh nhân sau khi được tư vấn thuốc.

**Các biến số:** Biến số độc lập là các biến số về đặc điểm dân số (tuổi, giới tính, trình độ học vấn và thời gian điều trị). Biến số phụ thuộc là các biến số về lý do không cần tư vấn và các vấn đề bệnh nhân thắc mắc, cần tư vấn.

**Phân tích và xử lý số liệu:** Số liệu được thu thập từ phiếu phỏng vấn sẽ được nhập vào Google form và lưu trữ bằng Excel. Những phiếu phỏng vấn không đầy đủ thông tin sẽ không đưa vào nghiên cứu. Số liệu được tổng kết và thống kê theo các biến số và được trình bày dưới dạng bảng biểu về số lượng và tỷ lệ.

## Kết quả

### Đặc điểm của bệnh nhân

**Bảng 1. Đặc điểm bệnh nhân tham gia phỏng vấn.**

| Đặc điểm                                                 | Số bệnh nhân (n=112, %) |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|
| Tuổi                                                     | 18-65                   |
|                                                          | 75 (67%)                |
| Giới tính                                                | 66-80                   |
|                                                          | 37 (33%)                |
| Trình độ                                                 | Nam                     |
|                                                          | 20 (17,86%)             |
| Thời gian khám bệnh                                      | Nữ                      |
|                                                          | 92 (82,14%)             |
|                                                          | Cấp 1 trở xuống         |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | Cấp 2, cấp 3            |
|                                                          | 59 (52,68%)             |
|                                                          | Cao đẳng trở lên        |
| Thời gian khám bệnh                                      | 7 (6,25%)               |
|                                                          | Dưới 1 tháng            |
|                                                          | 4 (3,57%)               |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | 1 tháng đến 1 năm       |
|                                                          | 1 (0,89%)               |
|                                                          | Hơn 1 năm               |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | 107 (95,54%)            |
|                                                          | Tim mạch, huyết áp      |
|                                                          | 54 (48,21%)             |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | Nội tiết                |
|                                                          | 26 (23,21%)             |
|                                                          | Hô hấp                  |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | 11 (9,82%)              |
|                                                          | Tiêu hóa                |
|                                                          | 18 (16,07%)             |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | Thần kinh               |
|                                                          | 8 (7,14%)               |
|                                                          | Cơ xương khớp           |
| Bệnh đang khám (bệnh nhân có thể khám nhiều chuyên khoa) | 33 (29,46%)             |
|                                                          | Khác                    |
|                                                          | 10 (8,93%)              |

Nhận xét: Trong số 112 bệnh nhân được phỏng vấn, tỷ lệ bệnh nhân cao tuổi ( $\geq 66$  tuổi) chiếm 33%. Đa số bệnh nhân là nữ giới, chiếm 82,14% và trình độ học vấn từ cấp 1 trở xuống là 41,07%, thời gian điều trị bệnh trên 1 năm chiếm 95,54%. Bệnh nhân khám tim mạch nhiều nhất với tỷ lệ 48,21% (bảng 1).

### Nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc và các vấn đề cần tư vấn

**Bảng 2. Nhu cầu tư vấn thuốc.**

|                         | Tần số (n=112, %) |
|-------------------------|-------------------|
| Không có nhu cầu tư vấn | 15 (13,39%)       |
| Có nhu cầu tư vấn       | 97 (86,61%)       |

**Bảng 3. Lý do bệnh nhân không có nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc.**

| Lý do                               | Tần số (n=15, %) |
|-------------------------------------|------------------|
| Bệnh nhân đã quen do dùng nhiều lần | 5 (33,33%)       |
| Nhân viên y tế đã tư vấn            | 5 (33,33%)       |
| Người thân giúp                     | 2 (12,33%)       |
| Có kiến thức                        | 3 (20%)          |

**Bảng 4. Những vấn đề bệnh nhân cần tư vấn sử dụng thuốc.**

| Bệnh nhân có thể thắc mắc nhiều vấn đề | Tần số (n=97, %) |
|----------------------------------------|------------------|
| Tên thuốc                              | 54 (55,67%)      |
| Chỉ định                               | 62 (63,92%)      |
| Liều dùng                              | 50 (51,55%)      |
| Cách dùng                              | 82 (84,54%)      |
| Tác dụng phụ, tương tác                | 3 (3,09%)        |
| Khác                                   | 7 (7,22%)        |

Nhận xét: Kết quả bảng 2 cho thấy, có 97 bệnh nhân có nhu cầu tư vấn (chiếm 86,61%). Những lý do thông dụng khiến bệnh nhân không có nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc bao gồm: Bệnh nhân đã quen do dùng thuốc nhiều lần hay nhân viên y tế đã tư vấn đều chiếm 33,33% (bảng 3). Đối với bệnh nhân có nhu cầu tư vấn thì nội dung cần tư vấn nhiều nhất là cách dùng thuốc (84,54%), chỉ định (63,92%), tên thuốc (55,67%) và liều dùng (51,55%) (bảng 4).

#### Mức độ hài lòng của bệnh nhân sau khi được tư vấn

**Bảng 5. Mức độ hài lòng của bệnh nhân.**

| n=97                                               | Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng    | Rất hài lòng |
|----------------------------------------------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|--------------|
| Kiến thức - kỹ năng - thái độ của nhân viên tư vấn |                    |                | 12 (12,37%) | 46 (47,42%) | 39 (40,21%)  |
| Trang thiết bị - dụng cụ                           | 2 (2,06%)          | 20 (20,62%)    | 63 (64,95%) | 12 (12,37%) |              |
| Thời gian chờ đợi                                  | 2 (2,06)           | 65 (67,01%)    | 29 (29,9%)  | 1 (1,03%)   |              |

Nhận xét: Kiến thức, kỹ năng, thái độ của nhân viên tư vấn và trang thiết bị dụng cụ có mức độ hài lòng cao nhất lần lượt là 47,42 và 64,95%. Bệnh nhân không hài lòng về trang thiết bị và thời gian chờ đợi đều là 2,06% (bảng 5).

## Bàn luận

#### Đặc điểm của bệnh nhân

Đặc điểm đáng lưu ý của các bệnh nhân được phỏng vấn là tỷ lệ bệnh nhân cao tuổi ( $\geq 66$  tuổi) chiếm 33%, nữ giới chiếm 82,14% và trình độ học vấn từ cấp 1 trở xuống chiếm 41,07%, thời gian điều trị bệnh trên 1 năm chiếm 95,54%.

Kết quả của chúng tôi cũng tương đồng với một nghiên cứu tương tự phỏng vấn nhu cầu tư vấn của 100 bệnh nhân ngoại trú của Bệnh viện Bạch Mai năm 2013 cho thấy bệnh nhân từ 60 tuổi trở lên chiếm 50,0%, nữ giới chiếm 67,0% [5]. Một nghiên cứu khác khảo sát 119 bệnh nhân ngoại trú tại Bệnh viện E năm 2015 cũng tương đồng về đặc điểm bệnh nhân (tỷ lệ bệnh nhân trên 60 tuổi chiếm 46,2%, nữ chiếm 62,2%) [6].

#### Nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc và các vấn đề cần tư vấn

Tỷ lệ bệnh nhân có nhu cầu tư vấn chiếm 86,61%. Tỷ lệ này cao hơn ở khảo sát của Bệnh viện Bạch Mai (62,0%) hay Bệnh viện E (71,4%) [5, 6]. Những lý do thông dụng khiến bệnh nhân không có nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc bao gồm: bệnh nhân đã quen do dùng nhiều lần hay nhân viên y tế đã tư vấn (đều 33,33%). Nghiên cứu của J.C. Schommer (1997) [4] cho rằng, một trong những lý do chính khiến bệnh nhân không có nhu cầu được tư vấn thuốc bởi được sỹ là do bệnh nhân chưa nhận thức được vai trò mới này của được sỹ. Bệnh nhân vẫn còn quan niệm việc tư vấn thuốc là do bác sỹ hay điều dưỡng thực hiện, còn được sỹ chỉ có nhiệm vụ cung cấp thuốc. Do đó, việc truyền thông vai trò mới của được sỹ trong việc tư vấn dùng thuốc cho bệnh nhân cần được lưu ý [7].

Đối với bệnh nhân có nhu cầu tư vấn thì nội dung cần tư vấn nhiều nhất là cách sử dụng thuốc (84,54%), chỉ định (63,92%), tên thuốc và liều dùng lần lượt là 55,67 và 51,55%. Trong nghiên cứu của Bệnh viện Bạch Mai, nội dung bệnh nhân muốn tư vấn chiếm tỷ lệ nhiều nhất là bệnh lý (41,9%), tác dụng không mong muốn của thuốc (19,4%), lối sống (16,1%) [5]. Trong khảo sát tại Bệnh viện E thì nhu cầu tư vấn của bệnh nhân tập trung vào tác dụng (81,5%), những lưu ý sử dụng thuốc (78,2%), tác dụng phụ của thuốc (75,6%), hiệu chỉnh liều (60,5%) và bảo quản thuốc (53,8%) [6]. Sự khác nhau này có thể do Bệnh viện Bạch Mai là bệnh viện tuyến cuối nên bệnh nhân đã được khám và tư vấn ở các bệnh viện tuyến trước nên bệnh nhân không thắc mắc những thông tin cơ bản.

#### Mức độ hài lòng của bệnh nhân sau khi được tư vấn

Kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên tư vấn đạt mức độ bình thường trở lên là 100%. Trang thiết bị, dụng cụ và thời gian chờ đợi có mức độ không hài lòng đều là 2,06%.

## Kết luận

Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện có nhu cầu được tư vấn sử dụng thuốc bởi dược sỹ. Trong đó, vấn đề bệnh nhân quan tâm nhiều nhất là cách dùng thuốc. Vì vậy, kết quả nghiên cứu sẽ góp phần định hướng cho tổ được lâm sàng những vấn đề cần ưu tiên chuẩn bị trong xây dựng nội dung, sắp xếp tài liệu tra cứu, rèn luyện chuyên môn và nâng cao kỹ năng tư vấn cho được sỹ phù hợp với số lượng và nhu cầu của bệnh nhân.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Quốc hội (2017), *Luật Dược - Chương II, Điều 7.2*.
- [2] Bộ Y tế (2012), *Thông tư 31/2012/TT-BYT - Hướng dẫn hoạt động được lâm sàng trong bệnh viện*.
- [3] L.M. Okumura, et al. (2014), "Assessment of pharmacist-led patient counseling in randomized controlled trials: A systematic review", *Int. J. Clin. Pharm.*, **36**(5), pp.882-891.
- [4] J.C. Schommer (1997), "Patients' expectations and knowledge of patient counseling services that are available from pharmacists", *American Journal of Pharmaceutical Education*, **61**(4), pp.402-406.
- [5] Nguyễn Thị Thảo (2013), *Khảo sát nhu cầu tư vấn của bệnh nhân và thực trạng tư vấn sử dụng thuốc tại phòng cấp phát thuốc bảo hiểm y tế Bệnh viện Bạch Mai*, Khóa luận tốt nghiệp dược sỹ, Trường Đại học Dược Hà Nội.
- [6] Bùi Sơn Nhật, Nguyễn Thị Hoài, Nguyễn Thị Ôn, Dương Thị Ly Hương, Lê Anh Tuấn (2015), "Bước đầu khảo sát nhu cầu tư vấn sử dụng thuốc của bệnh nhân tại Bệnh viện E Trung ương", *Hội nghị Khoa học công nghệ tuổi trẻ Khoa Y Dược lần II*.
- [7] Nghiêm Thị Minh Châu, Nguyễn Văn Bằng (2015), *Nghiên cứu nhu cầu được tư vấn của thân nhân bệnh nhân bệnh lý ung thư*, Bệnh viện Quân y 103.