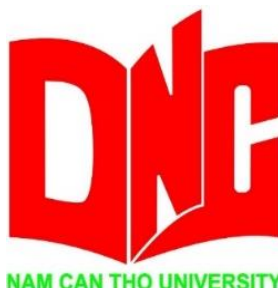


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DƯỢC**



**CAO NGÔ HOÀNG VĨ KHANG**

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH  
NGOẠI TRÚ ĐỐI VỚI THÔNG TIN THUỐC  
NHẬN ĐƯỢC TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ NĂM 2023-2024**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Dược học**

**Mã số ngành: 7720201**

**Tháng 7 - Năm 2024**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DƯỢC

CAO NGÔ HOÀNG VĨ KHANG  
MSSV: 190460

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH  
NGOẠI TRÚ ĐỐI VỚI THÔNG TIN THUỐC  
NHẬN ĐƯỢC TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ NĂM 2023-2024**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH DƯỢC HỌC  
Mã số ngành: 7720201**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
TS.DS NGUYỄN MINH CƯỜNG**

**Tháng 7 - Năm 2024**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với thông tin thuốc nhận được tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ năm 2023-2024” do sinh viên **Cao Ngô Hoàng Vĩ Khang** thực hiện dưới sự hướng dẫn của **TS.DS Nguyễn Minh Cường**. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày 03 tháng 07 năm 2024.

Ủy viên

Thư ký

**ThS. NGÔ HỒNG PHONG**

**ThS. HUỖNH PHƯƠNG THẢO**

Phản biện 1

Phản biện 2

**ThS. NGUYỄN NGỌC LÊ**

**ThS. TRẦN DUY KHANG**

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

**TS. NGUYỄN MINH CƯỜNG**

**TS. ĐỖ VĂN MÃI**

## LỜI CẢM TẠ

Tôi xin bày tỏ lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu, Bộ môn Dược lý – Dược lâm sàng, Phòng đào tạo Trường Đại học Nam Cần Thơ và Ban Giám đốc Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ (ĐKTPCT) đã cho phép, tạo điều kiện thuận lợi nhất để tôi được học tập và hoàn thành khóa luận.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS.DS Nguyễn Minh Cường** giảng viên Trường Đại học Nam Cần Thơ đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo, truyền đạt cho tôi những kiến thức, kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thành khóa luận này.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ, hỗ trợ nhiệt tình của các thầy cô giáo Bộ môn Dược lý – Dược lâm sàng trường Đại học Nam Cần Thơ đã chia sẻ, giải đáp các vướng mắc của tôi trong quá trình làm khóa luận.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc BVĐKTPCT đã cho phép, tạo điều kiện giúp tôi hoàn thành khóa luận này. Tôi trân thành cảm ơn, anh/chị đã hướng dẫn, tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình lấy số liệu để hoàn thành tốt khóa luận này.

Cuối cùng xin bày tỏ lòng biết ơn tới gia đình, bạn bè đã động viên, chia sẻ, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập tại Trường Đại học Nam Cần Thơ.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 27 tháng 06 năm 2024*

Người thực hiện

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 27 tháng 06 năm 2024

**Người thực hiện**

## MỤC LỤC

Trang

<b>ĐẶT VẤN ĐỀ .....</b>	<b>1</b>
<b>Chương 1: TỔNG QUAN TÀI LIỆU .....</b>	<b>2</b>
1.1 Tổng quan.....	2
1.1.1 Khái niệm về thông tin thuốc .....	2
1.1.2 Tầm quan trọng về thông tin thuốc đối với người bệnh.....	2
1.1.3 Yêu cầu về thông tin thuốc.....	2
1.1.4 Vai trò của nhân viên y tế trong hoạt động thông tin thuốc.....	3
1.2 Câu hỏi về thông tin thuốc và quy trình trả lời câu hỏi thông tin thuốc .....	3
1.2.1 Phân loại câu hỏi thông tin thuốc.....	3
1.2.2 Quy trình trả lời câu hỏi về thông tin thuốc .....	4
1.3 Đơn vị thông tin thuốc tại bệnh viện.....	6
1.3.1 Nhiệm vụ của đơn vị thông tin thuốc trong bệnh viện.....	6
1.3.2 Vị trí của đơn vị thông tin thuốc trong bệnh viện .....	6
1.3.3 Tổ chức của đơn vị thông tin thuốc trong bệnh viện .....	7
1.3.4 Nội dung hoạt động thông tin thuốc tại bệnh viện.....	8
1.4 Tổng quan về sự hài lòng và tuân thủ điều trị của bn .....	9
1.4.1 Sự hài lòng của BN trong điều trị .....	9
1.4.2 Sự tuân thủ trong điều trị .....	11
1.5 Các nghiên cứu trên thế giới và ở Việt Nam .....	14
1.5.1 Các nghiên cứu trên thế giới .....	14
1.5.2 Các nghiên cứu ở Việt Nam.....	15
<b>Chương 2: ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>16</b>
2.1 Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu.....	16
2.1.1 Đối tượng nghiên cứu.....	16
2.1.2 Thời gian và địa điểm nghiên cứu.....	16
2.2 Tiêu chí chọn mẫu .....	16
2.2.1 Tiêu chí đưa mẫu vào .....	16
2.2.2 Tiêu chí loại trừ mẫu .....	16
2.3 Phương pháp nghiên cứu.....	16

2.3.1 Thiết kế nghiên cứu.....	16
2.3.2 Cỡ mẫu .....	18
2.4 Phương pháp thu thập số liệu .....	18
2.5 Nội dung nghiên cứu .....	19
2.5.1 Mục tiêu 1 .....	19
2.5.2 Mục tiêu 2 .....	20
2.6 Công cụ xử lý số liệu .....	22
2.7 Sai số hệ thống và không chế sai số hệ thống.....	22
2.8 Đạo đức trong nghiên cứu.....	23
2.9 Hạn chế và cách khắc phục của nghiên cứu.....	23
2.9.1 Hạn chế.....	23
2.9.2 Khắc phục.....	23
<b>Chương 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>24</b>
3.1 Sự hài lòng của bn ngoại trú đối với thông tin thuốc nhận được tại bệnh viện ĐKTPCT 2023-2024.....	24
3.2 Một số yếu tố có liên quan đến sự hài lòng của của người bệnh ngoại trú đối với thông tin thuốc nhận được tại bvđktpct năm 2023-2024 .....	25
3.3 Việc thực hiện tư vấn của nvyt về thông tin thuốc cho bn tại bệnh viện ĐKTPCT 31	
3.3.1 Thống kê chung về tình hình thực hiện tư vấn về TTT của NVYT tại bệnh viện.....	31
3.3.2 Các nội dung hiện nay được nhân viên y tế tư vấn cho BN.....	33
3.4 Nhu cầu của bn về thông tin thuốc.....	35
<b>Chương 4: BÀN LUẬN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Đặc điểm chung về đối tượng nghiên cứu .....	37
4.2 Sự hài lòng của bn ngoại trú đối với thông tin thuốc nhận được tại bệnh viện ĐKTPCT năm 2023-2024 .....	38
4.2.1 Tỷ lệ hài lòng về thông tin thuốc mà BN nhận được .....	38
4.2.2 Tình hình thực hiện tư vấn thông tin thuốc của nhân viên y tế tại bệnh viện..	39
4.2.3 Các nội dung về thông tin thuốc hiện nay BN nhận được từ nhân viên y tế ...	40
4.2.4 Nhu cầu của BN về thông tin thuốc .....	40
4.3 Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của bn ngoại trú về thông tin thuốc nhận được tại bệnh viện ĐKTPCT .....	42

4.4 Bàn luận chung.....	47
<b>Chương 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kết luận.....	49
5.2 Kiến nghị.....	50
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>51</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>56</b>



**DANH SÁCH BẢNG***Trang*

Bảng 2.1 Các mệnh đề trong bảng câu hỏi .....	19
Bảng 2.2 Biến số về đặc điểm về bản thân, công việc của người bệnh đến thăm khám tại bệnh viện .....	20
Bảng 3.1 Tỷ lệ hài lòng về thông tin thuốc mà bệnh nhân nhận được.....	24
Bảng 3.2 Yếu tố liên quan giữa tuổi của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc .....	25
Bảng 3.3 Yếu tố liên quan giữa giới tính của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc .....	25
Bảng 3.4 Yếu tố liên quan giữa nơi cư trú của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc .....	26
Bảng 3.5 Yếu tố liên quan giữa dân tộc của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc .....	26
Bảng 3.6 Yếu tố liên quan giữa tình trạng hôn nhân của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	27
Bảng 3.7 Yếu tố liên quan giữa trình độ học vấn của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	27
Bảng 3.8 Yếu tố liên quan giữa nghề nghiệp của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc .....	28
Bảng 3.9 Yếu tố liên quan việc sống cùng gia đình của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	29
Bảng 3.10 Yếu tố liên quan giữa có tham gia bảo hiểm xã hội của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	29
Bảng 3.11 Yếu tố liên quan giữa có mắc các bệnh mãn tính của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	30
Bảng 3.12 Yếu tố liên quan giữa số lần đi khám trong tháng của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	30
Bảng 3.13 Yếu tố liên quan giữa các bệnh đang mắc của bệnh nhân đến hài lòng về thông tin thuốc.....	31
Bảng 3.14 Nguồn gốc về thông tin thuốc bệnh nhân nhận được từ nhân viên y tế ..	31
Bảng 3.15 Tình hình thực hiện tư vấn về thông tin thuốc của nhân viên y tế tại bệnh viện .....	32
Bảng 3.16 Các nội dung được nhân viên y tế tư vấn .....	33

Bảng 3.17 Nhu cầu về thông tin thuốc của bệnh nhân khi khám tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ.....	35
Bảng 3.18 Chi tiết về mức độ nhu cầu của bệnh nhân về thông tin thuốc.....	36
Bảng 4.1 Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu .....	37

**DANH SÁCH HÌNH***Trang*

---

Hình 1.1 Sơ đồ vị trí của đơn vị thuốc trong bệnh viện.....	7
Hình 2.1 Sơ đồ tóm tắt quá trình khảo sát.....	17
Hình 3.1 Biểu đồ thể hiện tỷ lệ hài lòng về thông tin thuốc mà bệnh nhân nhận được .....	24
Hình 3.2 Biểu đồ nguồn gốc thông tin thuốc bệnh nhân nhận được từ nhân viên y tế .....	32
Hình 3.3 Biểu đồ các nội dung hiện nay được nhân viên y tế tư vấn cho bệnh.....	34

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CCD	:	Continuity of Care Document
INRUD	:	International Network for the Rational Use of Drugs
SIMS	:	Satisfaction with Information about Medicines Scale
WHO	:	World Health Organisation
BMQ	:	Bảng câu hỏi niềm tin về thuốc điều trị
BN	:	Bệnh nhân
BVĐKTPCT	:	Bệnh viện Đa khoa thành phố Cần Thơ
DI and ADR	:	Trung tâm Quốc gia về thông tin thuốc và theo dõi phản ứng có hại của thuốc
ĐTĐ	:	Đái tháo đường
HLVTTT	:	Hài lòng về thông tin thuốc
MAQ	:	Bảng câu hỏi tuân thủ điều trị
MARS	:	Thang đánh giá tuân thủ điều trị
MĐHL	:	Mức độ hài lòng
NĐ-CP	:	Nghị định – Chính Phủ
NVYT	:	Nhân viên y tế
SEAMS	:	Thang đánh giá niềm tin vào việc sử dụng thuốc hợp lý
TTĐT	:	Tuân thủ điều trị
TTT	:	Thông tin thuốc