

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**BÁO CÁO TỔNG KẾT
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ**

**KHẢO SÁT NHU CẦU VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ VỚI THÔNG TIN THUỐC
NHẬN ĐƯỢC TỪ NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN
ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ NĂM 2025**

Mã số: C24.10

**Chủ nhiệm đề tài: TS.DS. NGUYỄN MINH CƯỜNG
Thành viên: DS. LÂM THỊ TỐ QUYÊN**

Cần Thơ, tháng 07 năm 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**BÁO CÁO TỔNG KẾT
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ**

**KHẢO SÁT NHU CẦU VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ VỚI THÔNG TIN THUỐC
NHẬN ĐƯỢC TỪ NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN
ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ NĂM 2025**

Mã số: C24.10

Chủ nhiệm đề tài: TS.DS. NGUYỄN MINH CƯỜNG

Thành viên: DS. LÂM THỊ TỐ QUYÊN

Cần Thơ, tháng 07 năm 2025

**DANH SÁCH NHỮNG THÀNH VIÊN THAM GIA
NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI VÀ ĐƠN VỊ PHỐI HỢP CHÍNH**

TT	Họ và tên	Chức danh	Nhiệm vụ được giao	Thời gian thực hiện (tháng)
1	Nguyễn Minh Cường	Chủ nhiệm, Thành viên thực hiện	Thiết kế các bộ công cụ thu thập số liệu. Tuyển chọn, tập huấn cán bộ thu thập dữ liệu. Phân tích, xử lý số liệu. Viết báo cáo tổng kết đề tài	06 tháng
2	Lâm Thị Tố Quyên	Thành viên thực hiện	Thiết kế các bộ công cụ thu thập số liệu. Mã hóa và nhập liệu	02 tháng

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC HÌNH, BẢNG BIỂU	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	iv
TÓM LƯỢC.....	v
SUMMARY.....	vi
Phần 1. MỞ ĐẦU	1
1.1 Đại cương chung về thông tin thuốc	1
1.2 Sự hài lòng và mối liên quan chất lượng dịch vụ	9
1.3 Sự hài lòng của người bệnh với thông tin thuốc	11
1.4 Tình hình nghiên cứu ngoài nước và trong nước.....	20
1.5 Tính cần thiết, mục tiêu và nội dung nghiên cứu của đề tài	28
Phần 2. PHƯƠNG PHÁP VÀ PHƯƠNG TIỆN	31
2.1 Đối tượng	31
2.2 Phương pháp.....	31
Phần 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN	40
3.1 Đặc điểm đối tượng nghiên cứu.....	40
3.2 Nhu cầu thông tin thuốc của người bệnh ngoại trú tại bệnh Viện Đại Học Nam Cần Thơ năm 2025	52
3.3 Tình hình thực hiện thông tin thuốc của nhân viên y tế tại bệnh Viện Đại Học Nam Cần Thơ với người bệnh ngoại trú năm 2025	58
3.4 Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú với nội dung thông tin thuốc từ nhân viên y tế tại Bệnh Viện Đại Học Nam Cần Thơ năm 2025	64
3.5 Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo	82
Phần 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	85
4.1 Kết luận	85
4.2 Kiến nghị.....	86

TÀI LIỆU THAM KHẢO	88
PHỤ LỤC	

DANH MỤC HÌNH, BẢNG BIỂU

Bảng 3.1	Đặc điểm đối tượng nghiên cứu	40
Bảng 3.2	Nhu cầu về thông tin thuốc của người bệnh ngoại trú	53
Bảng 3.3	Thống kê chung về tình hình thực hiện thông tin thuốc	58
Bảng 3.4	Chi tiết về việc thực hiện thông tin thuốc của các bác sĩ	59
Bảng 3.5	Chi tiết về việc thực hiện thông tin thuốc của các dược sĩ	60
Hình 3.1	Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh về thông tin thuốc	65
Bảng 3.6	Hài lòng với lượng thông tin về tên thuốc	66
Bảng 3.7	Hài lòng với lượng thông tin về công dụng thuốc	67
Bảng 3.8	Hài lòng với lượng thông tin về cơ chế điều trị	68
Bảng 3.9	Hài lòng với lượng thông tin về thời gian thuốc có tác dụng	69
Bảng 3.10	Hài lòng với lượng thông tin về cách dùng thuốc đúng	69
Bảng 3.11	Hài lòng với lượng thông tin về nhận biết thuốc có hiệu quả	70
Bảng 3.12	Hài lòng với lượng thông tin về thời gian dùng thuốc	71
Bảng 3.13	Hài lòng với lượng thông tin về cách xử lý khi quên liều	72
Bảng 3.14	Hài lòng với lượng thông tin về thiếu/hết thuốc giữa chừng	73
Bảng 3.15	Hài lòng với lượng thông tin về tác dụng phụ của thuốc	74
Bảng 3.16	Hài lòng với lượng thông tin về rủi ro nếu gặp tác dụng phụ	75
Bảng 3.17	Hài lòng với lượng thông tin về cách xử lý khi gặp tác dụng phụ	76
Bảng 3.18	Hài lòng với lượng thông tin về tương tác thuốc	76
Bảng 3.19	Hài lòng với lượng thông tin về thuốc gây buồn ngủ	77
Bảng 3.20	Hài lòng với lượng thông tin về ảnh hưởng đến quan hệ vợ chồng	78
Bảng 3.21	Hài lòng với lượng thông tin về điều chỉnh sinh hoạt, ăn uống	79

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nguyên Văn
APA	American Pharmacists Association (Hiệp hội Dược sĩ Hoa Kỳ)
SATMED-Q	Satisfaction with Medicines Questionnaire (Bảng câu hỏi đánh giá sự hài lòng với thuốc)
SIMS	Satisfaction with Information about Medicines Scale (Thang đo mức độ hài lòng với thông tin về thuốc)
THPT	Trung học phổ thông
WHO	World Health Organization (Tổ chức Y tế Thế giới)

TÓM LƯỢC

Đặt vấn đề: Thông tin thuốc là một phần không thể thiếu trong thực hành lâm sàng và chăm sóc điều trị cho người bệnh ngoại trú. Hoạt động cung cấp thông tin thuốc hướng tới mục tiêu cốt lõi là đảm bảo người bệnh có đủ hiểu biết cần thiết để tự sử dụng thuốc an toàn, hợp lý, hiệu quả, tuân thủ theo phác đồ điều trị, tránh tối đa các nguy cơ và sai sót và có thể xảy ra. Điều này đặt ra yêu cầu về cần làm xác định rõ đặc điểm, nhu cầu của người bệnh, cùng tình hình thực hiện của các nhân viên y tế tại bệnh viện, để kịp thời có những điều chỉnh cần thiết. **Mục tiêu:** Khảo sát nhu cầu, tình hình thực hiện của các nhân viên y tế và sự hài lòng của người bệnh ngoại trú với thông tin thuốc nhận được từ nhân viên y tế tại Bệnh Viện. **Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang, thu thập dữ liệu thông qua phỏng vấn 212 người bệnh điều trị ngoại trú tại bệnh viện trong giai đoạn từ ngày 01/03/2025 đến ngày 31/05/2025. **Kết quả:** Người bệnh điều trị ngoại trú tại bệnh viện phần nhiều có độ tuổi từ 40 trở lên, trình độ học vấn không cao và có thu nhập trung bình từ 5–10 triệu đồng/tháng. 88,2% người bệnh được chẩn đoán có mắc ít nhất một bệnh lý mạn tính và được chỉ định sử dụng từ 05 thuốc trở lên/đơn. Nhu cầu thông tin thuốc của người bệnh đa dạng và toàn diện. 16 chỉ tiêu về nội dung đều có tỷ lệ đánh giá cần thiết >40,0%. Đa phần người bệnh có nhận được thông tin thuốc từ nhân viên y tế tại bệnh viện với 88,2% từ bác sĩ và 66,5% từ dược sĩ. Tuy nhiên, phần nhiều chỉ dừng ở các thông tin cơ bản về thuốc. Rất ít trường hợp người bệnh được tư vấn về tương tác thuốc, hướng xử lý khi quên liều, điều chỉnh sinh hoạt hoặc tác dụng phụ. Với những trường hợp có được thông tin, phần nhiều người bệnh đều cảm thấy hài lòng với lượng thông tin tư vấn. Các mức tỷ lệ ghi nhận theo từng chỉ tiêu dao động từ 84,9% đến 91,2%. **Kết luận:** Nhu cầu thông tin thuốc của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đại học Nam Cần Thơ là rất cao nhưng chưa được đáp ứng đầy đủ. Bệnh viện cần quan tâm xây dựng cơ chế phối hợp giữa bác sĩ và dược sĩ trong thực hiện thông tin thuốc, đồng thời chuẩn hóa và cá thể hóa nội dung thông tin thuốc theo đặc điểm của từng nhóm đối tượng người bệnh.

SUMMARY

Background: The provision of drug information is a critical component of clinical practice and outpatient care, enabling patients to use medications safely, rationally, and effectively, adhere to treatment regimens, and minimize risks and errors. This underscores the need to identify patient characteristics, their information needs, and evaluate current practices of healthcare professionals to facilitate timely and appropriate improvements. **Objective:** To assess the drug information needs, the current practices of healthcare professionals, and the satisfaction levels of outpatients regarding drug information provided at Nam Can Tho University Hospital. **Methods:** A cross-sectional study was conducted through interviews with 212 outpatients at the hospital from March 1st to May 31th, 2025. **Results:** The majority of outpatients were aged ≥ 40 years, with low to moderate educational levels and monthly incomes of VND 5–10 million. Approximately 88.2% had at least one chronic condition and were prescribed ≥ 5 medications per visit. Patients expressed a comprehensive need for drug information, with all 16 surveyed content areas deemed “necessary” by $>40\%$ of respondents, notably medication name (79.7%), indications (68.4%), administration timing (54.7%), proper use (50.5%), and adverse effects (51.4%). While 88.2% received information from physicians and 66.5% from pharmacists, the content was predominantly limited to basic details. Advanced topics such as drug interactions, missed dose management, lifestyle adjustments, or adverse effects were rarely addressed. Among those receiving information, satisfaction rates ranged from 84.9% to 91.2%. However, over 50% of patients reported dissatisfaction or unmet needs regarding critical topics, including adverse effects, drug interactions, missed dose protocols, impacts on marital life, and dietary adjustments. **Conclusion:** Outpatients at Nam Can Tho University Hospital exhibit a high demand for drug information, which remains inadequately addressed. The hospital should establish mechanisms to enhance

collaboration between physicians and pharmacists and standardize and personalize drug information to meet the specific needs of diverse patient groups.