

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

# Sự hài lòng của người cao tuổi với các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, thành phố Hà Nội năm 2017

Lê Minh Đạt<sup>1\*</sup>, Nguyễn Đăng Vững<sup>2</sup>, Nguyễn Thị Châm<sup>2</sup>

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng của người cao tuổi (NCT) tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, thành phố Hà Nội năm 2017, đánh giá của NCT về các đặc điểm của trung tâm dưỡng lão.

**Phương pháp nghiên cứu:** Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang toàn bộ người cao tuổi đang an dưỡng tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, Hà Đông, Hà Nội từ tháng 1 đến tháng 3 năm 2017. Phương pháp thu thập số liệu: Phỏng vấn trực tiếp bằng bộ câu hỏi có cấu trúc.

**Kết quả:** Tỷ lệ NCT là nữ giới chiếm 56,8%. Lý do chính khiến NCT phải đến trung tâm dưỡng lão là do con cái không có thời gian chăm sóc, bị bệnh mãn tính cần chăm sóc y tế... Tỷ lệ NCT tham gia hoạt động xoa bóp bấm huyệt là 90,9% và tập phục hồi chức năng là 29,6%. Gần 70% NCT hài lòng về tất cả các đặc điểm của trung tâm.

**Kết luận:** Đa số NCT hài lòng với các đặc điểm và hoạt động chăm sóc tại trung tâm dưỡng lão Diên Hồng. Cần nhân rộng mô hình trung tâm dưỡng lão để phục vụ nhu cầu CSSK cho NCT.

**Từ khóa:** Sự hài lòng người cao tuổi, viện dưỡng lão, chăm sóc sức khỏe

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Người cao tuổi trên thế giới nói chung và ở Việt Nam nói riêng đang có xu hướng tăng nhanh. Theo Điều tra Dân số và nhà ở giữa kỳ Việt Nam 2014, số lượng NCT nước ta là 9,4 triệu người, chiếm tỷ lệ 10,3% dân số cả nước. Dự báo tỷ lệ này có thể lên tới 22% vào năm 2050 (1).

Hiện nay, một trong những định hướng chính sách cho NCT là khuyến khích các tổ chức mở rộng các dịch vụ và mô hình chăm sóc sức khỏe (CSSK) để đáp ứng nhu cầu của NCT có nguồn thu nhập khác nhau (2). Trên thế giới có nhiều mô hình CSSK dành cho NCT như “Mô hình chăm sóc sức khỏe tại nhà” (3, 4);

“Mô hình tư vấn khám chữa bệnh từ xa” (5, 6); “Mô hình CSSK tại cộng đồng” (7); “Mô hình viện dưỡng lão” (8).

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, số lượng các viện dưỡng lão tư nhân ngày càng nhiều hơn, nhưng có rất ít nghiên cứu tìm hiểu về hoạt động của các trung tâm này. Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, Hà Đông, Hà Nội được thành lập từ tháng 9 năm 2014 là một trong các trung tâm dưỡng lão hiện đại và tiện nghi nhất, đáp ứng được các nhu cầu CSSK của NCT (9).

Sự hài lòng của NCT về trung tâm là tiêu chí hàng đầu để đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe NCT. Chính vì vậy,



\*Địa chỉ liên hệ: Lê Minh Đạt

Email: lmd@huph.edu.vn

<sup>1</sup>Trung tâm nghiên cứu khoa học sức khỏe, Trường Đại học Y tế công cộng

<sup>2</sup>Viện Đào tạo Y học Dự phòng Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội

Ngày nhận bài: 26/09/2017

Ngày phản biện: 20/10/2017

Ngày đăng bài: 25/12/2017

nghiên cứu này được tiến hành nhằm tìm hiểu các hoạt động chăm sóc sức khỏe của Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng và sự hài lòng của người cao tuổi về mô hình này là cơ sở để góp phần nâng cao hiệu quả trong việc CSSK cho người cao tuổi.

## **PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **Thiết kế nghiên cứu**

Trong nghiên cứu này chúng tôi sử dụng phương pháp mô tả cắt ngang.

### **Địa điểm nghiên cứu**

Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, số U01/L16 – Khu đô thị Đô Nghĩa, phường Yên Nghĩa, quận Hà Đông, Hà Nội.

### **Thời gian nghiên cứu**

Từ tháng 1/2017 đến tháng 3/2017.

### **Đối tượng nghiên cứu**

Là những người cao tuổi từ 60 tuổi trở lên đang dưỡng lão tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng từ tháng 1 đến tháng 3 năm 2017.

### **Cỡ mẫu, chọn mẫu**

Sử dụng phương pháp chọn mẫu toàn bộ 44 người cao tuổi đang an dưỡng tại trung tâm.

Tiêu chuẩn loại trừ: Những NCT đang an dưỡng tại trung tâm nhưng từ chối tham gia vào nghiên cứu hoặc không thể giao tiếp được.

### **Biến số và chỉ số nghiên cứu**

Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu: Tuổi, giới tính, lý do chính khiến NCT phải đến trung tâm dưỡng lão...

Hoạt động CCSK tại trung tâm: Tỷ lệ % NCT đang tham gia các hoạt động của trung tâm, Tỷ lệ % NCT đánh giá tốt về các hoạt động CSSK của trung tâm.

## **Phương pháp thu thập số liệu**

Công cụ thu thập số liệu là bộ câu hỏi điều tra đánh giá thực sự hài lòng của NCT với các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại trung tâm dưỡng lão.

Hình thức thu thập số liệu: Phỏng vấn trực tiếp đối tượng.

## **Xử lý và phân tích số liệu**

Số liệu được làm sạch trước khi nhập vào máy tính, nhập liệu bằng phần mềm EPIDATA 3.1 và phân tích số liệu bằng phần mềm STATA 12.

## **Đạo đức nghiên cứu**

Việc tiến hành nghiên cứu có xin phép và được sự đồng ý của Ban giám hiệu, phòng Đào tạo đại học, phòng Quản lý nghiên cứu khoa học nhà trường, giám đốc Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng và đã được thông qua đề cương tại bộ môn Dân số, trường Đại học Y Hà Nội.

Nghiên cứu nhằm mục đích khảo sát nhu cầu chăm sóc sức khỏe của NCT, không ảnh hưởng tới sức khỏe cũng như các vấn đề về kinh tế của đối tượng, không ảnh hưởng tới các hoạt động của trung tâm dưỡng lão.

Trước khi tham gia nghiên cứu, tất cả các đối tượng nghiên cứu sẽ được cung cấp thông tin rõ ràng liên quan đến mục tiêu và nội dung nghiên cứu. Đối tượng được thông báo là tự nguyện quyết định tham gia vào nghiên cứu hay không.

Các thông tin thu thập được từ các đối tượng chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, hoàn toàn được giữ bí mật. Đối tượng được quyền dừng sự tham gia hoặc rút khỏi nghiên cứu bất cứ lúc nào.

## **KẾT QUẢ**

### **Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu**

**Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu**

		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
<b>Nhóm tuổi</b>	60-74	12	27,3
	75- 89	21	47,7
	≥ 90	11	25,0
	Tổng	44	100
<b>Giới tính</b>	Nam	19	43,2
	Nữ	25	56,8
	Tổng	44	100

Bảng 1 cho thấy NCT thuộc nhóm 75 - 89 tuổi có tỷ lệ cao nhất chiếm 47,7%. Nhóm đối tượng ≥ 90 tuổi cũng chiếm tỷ lệ khá cao là 25,0%. Các đối tượng nghiên cứu có độ tuổi trung bình là 79,75 trong đó cao nhất là

102 tuổi, thấp nhất là 60 tuổi. Trong các đối tượng nghiên cứu có 56,8% NCT là nữ giới và 43,2% NCT là nam giới.

**Lý do chính NCT phải đến trung tâm dưỡng lão**

**Bảng 2. Lý do chính NCT phải đến trung tâm dưỡng lão**

	Lý do	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
	Con cái ở xa	3	6,8
	Con cái sống cùng nhưng không có thời gian chăm sóc	28	63,6
	Bị bệnh mãn tính cần được chăm sóc y tế	13	29,6
	Tổng	44	100

Bảng 2 cho thấy đa số NCT phải đến trung tâm dưỡng lão chủ yếu là vì con cái không có thời gian chăm sóc (63,6%) hoặc NCT bị bệnh mãn tính cần được chăm sóc đặc biệt (29,6%). Một số NCT đến trung tâm dưỡng

lão vì con cái đi làm xa, không sống chung với NCT (6,8%).

**Hoạt động chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi tại trung tâm**

**Bảng 3. Tỷ lệ NCT tham gia các hoạt động tại trung tâm**

	Hoạt động	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
	Tập thể dục, dưỡng sinh	3	6,8
	Tập PHCN	13	29,6
	Xoa bóp bấm huyệt	40	90,9
	Vui chơi, giải trí	33	75,0

Bảng 3 cho thấy mỗi NCT tại trung tâm được tham gia nhiều hoạt động, trong đó hoạt động xoa bóp bấm huyệt có nhiều NCT tham gia nhất (90,9%) và tiếp đến là các hoạt động vui

chơi, giải trí (75,0%) và tập phục hồi chức năng (29,6%).

### Sự hài lòng của người cao tuổi với các đặc điểm của trung tâm

**Bảng 4. Đánh giá của NCT về các đặc điểm của trung tâm**

Đặc điểm	Tốt		Trung bình		Kém		Tổng	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
Không khí, cảnh quan chung	34	77,3	10	22,7	0	0,0	44	100
Phòng sinh hoạt chung	31	70,4	13	29,6	0	0,0	44	100
Phòng ngủ	36	81,8	8	18,2	0	0,0	44	100
Phòng PHCN	30	68,2	14	31,8	0	0,0	44	100
Các hoạt động thường ngày	35	79,5	8	18,2	1	2,3	44	100
Chăm sóc sức khỏe, Khám chữa bệnh	34	77,3	9	20,5	1	2,3	44	100
Tình trạng vệ sinh, an ninh	36	81,8	8	18,2	0	0,0	44	100
Thủ tục ra vào, thăm hỏi	37	84,1	7	15,9	0	0,0	44	100

Bảng 4 cho thấy về cơ sở vật chất của trung tâm, đa số NCT đều nhận xét tốt về không khí cảnh quan chung (77,3%). Tỷ lệ NCT nhận xét tốt về phòng sinh hoạt chung là 70,4%; về phòng ngủ là 81,8% và phòng PHCN là 81,8%. Về các hoạt động tại trung tâm, tỷ lệ NCT nhận xét tốt về các hoạt động CSSK, khám chữa bệnh là 77,3%. Tuy nhiên có 2,3% số NCT cho rằng các hoạt động này vẫn còn ở mức kém.

## BÀN LUẬN

Trong số 44 NCT được phỏng vấn, có gần 2/3 là nữ giới, cho thấy tỷ lệ nữ giới già cao hơn nam giới. Độ tuổi trung bình của NCT tại trung tâm là khá cao 79,75. Điều này hoàn toàn phù hợp với kết quả của Tổng cục thống kê năm 2014, tuổi thọ trung bình của người Việt là 73,2 tuổi (1). Với sự phát triển của khoa học công nghệ, điều kiện chăm sóc sức khỏe ngày một tốt hơn dẫn tới tuổi thọ của con người ngày càng tăng lên, số lượng người cao tuổi cũng ngày càng nhiều hơn (10).

### Hoạt động chăm sóc sức khỏe tại Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng

Đa số NCT tại trung tâm đang sử dụng dịch vụ chăm sóc dài ngày tương tự như nghiên cứu của Thái Thị Thanh Huyền tại trung tâm chăm sóc người cao tuổi Thiên Đức, Hà Nội (11). Điều này chứng tỏ NCT cũng như người nhà rất yên tâm, tin tưởng vào chất lượng của trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, sẵn sàng lựa chọn việc an dưỡng dài ngày tại trung tâm. NCT tại trung tâm được tham gia rất nhiều hoạt động trong đó hoạt động xoa bóp bấm huyệt có nhiều NCT tham gia nhất 90,9%, chứng tỏ hoạt động này có hiệu quả cao, mang lại nhiều lợi ích về mặt sức khỏe cho NCT.

### Sự hài lòng của NCT với các đặc điểm của trung tâm

Sự hài lòng của NCT về trung tâm là tiêu chí hàng đầu để đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe NCT. Tỷ lệ NCT nhận xét tốt về không khí cảnh quan chung, phòng sinh hoạt chung, phòng ngủ, phòng PHCN,

tình trạng vệ sinh, an ninh cũng như thủ tục ra vào, thăm hỏi tại trung tâm cũng như tỷ lệ NCT nhận xét tốt về các hoạt động thường ngày tại trung tâm và các hoạt động CSSK, khám chữa bệnh khá cao. So với các trung tâm CSSK cho NCT do tư nhân quản lý khác cũng như những trung tâm do Nhà nước quản lý ở Việt Nam thì trang thiết bị, cơ sở vật chất tại trung tâm dưỡng lão Diên Hồng hiện đại và khang trang, điều kiện chăm sóc và thái độ phục vụ của nhân viên trong trung tâm đều khiến NCT rất hài lòng.

Hạn chế của nghiên cứu này là cỡ mẫu khá nhỏ, không có giá trị ngoại suy ra quần thể. Nghiên cứu chỉ được tiến hành tại 1 trung tâm dưỡng lão nên chưa tìm hiểu được nhu cầu và sự hài lòng của người cao tuổi đang sử dụng các mô hình CSSK khác.

## KẾT LUẬN

### Hoạt động chăm sóc sức khỏe tại trung tâm dưỡng lão Diên Hồng

Mỗi NCT tại trung tâm được tham gia rất nhiều hoạt động như tập thể dục, tập phục hồi chức năng hay vui chơi giải trí trong đó hoạt động xoa bóp bấm huyệt thu hút được sự quan tâm của nhiều NCT nhất với 90,9% NCT tham gia. Một số NCT không thể tham gia các hoạt động của trung tâm vì sức khỏe quá yếu hoặc không còn minh mẫn.

### Sự hài lòng của NCT với các đặc điểm của trung tâm

Người cao tuổi hài lòng với các đặc điểm của trung tâm. Tỷ lệ người cao tuổi nhận xét tốt

về cơ sở vật chất và các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại trung tâm là khá cao.

Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng là một trung tâm dưỡng lão hiện đại và các hoạt động CSSK tại trung tâm đều góp phần nâng cao sức khỏe cho NCT. Cần nhân rộng các mô hình viện dưỡng lão trên khắp toàn quốc để phục vụ nhu cầu CSSK của NCT.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tổng cục thống kê (2014), Điều tra Dân số và nhà ở giữa kỳ Việt Nam 2014.
2. Văn Phòng Quốc Hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (2009), Luật Người cao tuổi số 39/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009, chủ biên.
3. Martina Lesperance (2014), “Sweden: a role model for elderly care”.
4. Roy Grant và Danielle Greene (2010), “The Health Care Home Model: Primary Health Care Meeting Public Health Goals”, *Am J Public Health*, 102(6), tr. 1096–1103.
5. Brian Wu (2015), “What Are the Benefits and Advantages of Telemedicine?”, *HealthLine*.
6. Japanese Telemedicine and and Telecare association (2013), *Telemedicine in japan 2013*.
7. Dr D Renwick (1996), “Caring for Older People: Community care and social services”, *BMJ*.
8. Đặng Vũ Cảnh Linh (2009), *Người cao tuổi và mô hình chăm sóc người cao tuổi Việt Nam*, 34-53.
9. Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng (2016), *Giới thiệu chung về trung tâm dưỡng lão Diên Hồng*, truy cập ngày, tại trang.
10. Nguyễn Đăng Vững và Nguyễn Thị Hồng (2015), “Một số vấn đề sức khỏe của người cao tuổi và các yếu tố liên quan tại xã An Lão, huyện Bình Lục, tỉnh Hà Nam năm 2014”, *Tạp chí Y học dự phòng*, 6, tr. 323 - 327.
11. Thái Thị Thanh Huyền (2012), *Mô tả thực trạng chăm sóc sức khỏe Người cao tuổi tại trung tâm chăm sóc sức khỏe Người cao tuổi Thiên Đức, Hà Nội*, Đại học Y Hà Nội.

## **The satisfaction of elderly people of health care services in Dien Hong Nursing House in Ha Noi, 2017**

***Le Minh Dat<sup>1</sup>, Nguyen Dang Vung<sup>2</sup>, Nguyen Thi Cham<sup>2</sup>***

*<sup>1</sup>Center for Population Health Sciences, Hanoi University of Public Health*

*<sup>2</sup>Institute of Preventive Medicine and Public Health, Hanoi Medical University*

Objective: Describe the satisfaction of the elderly of health care services quality of Dien Hong nursing house in 2017. Methods: A cross - sectional study included all participants who were living in Dien Hong nursing house, Ha Dong, Hanoi from January to March 2017. All participants were interviewed through an available structure questionnaire. Main findings: 56.8% of participants were female. Most elderly came to nursing house because their children did not have time to take care about them or the need to be monitored and treated chronic diseases. 90.9% of the participants were involved in acupressure massage service; 29.6% used rehabilitation service. Nearly 70% of the elderly were satisfied with the quality of the nursing house service. Conclusions: Most of the elderly were satisfied with the quality of Dien Hong nursing house service. It was necessary to expand the model and the number of similar nursing houses to meet the needs of the elderly.

***Keywords:*** *Elderly satisfaction, nursing house, health care.*