



# Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa ngoại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City và một số yếu tố liên quan năm 2021

DESCRIBE THE EXPERIENCE OF USING SERVICES OF AND SOME RELATED FACTORS INPATIENTS AT THE DEPARTMENT OF SURGERY, VINMEC TIMES CITY INTERNATIONAL HOSPITAL

Nguyễn Huy Hoàng<sup>1</sup>, Nguyễn Tiến Dũng<sup>1</sup>, Nguyễn Tiến Hào<sup>1</sup>, Trần Thị Phúc Nguyệt<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City

<sup>2</sup>Đại học Thăng Long

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** (1) Mô tả trải nghiệm sử dụng dịch vụ của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Ngoại, BV Đa khoa quốc tế Vinmec Times City; (2) Mô tả một số yếu tố liên quan đến mức độ trải nghiệm của người bệnh.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang tiến hành trên 228 người bệnh từ 18 tuổi trở lên điều trị nội trú tại Khoa Ngoại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City từ tháng 3 đến tháng 8 năm 2021. Số liệu được thu thập dựa vào bộ câu hỏi đánh giá trải nghiệm của người bệnh gồm 27 tiểu mục thuộc 7 nhóm khía cạnh trải nghiệm.

**Kết quả nghiên cứu:** Đặc điểm đối tượng nghiên cứu: tuổi trung bình  $41,6 \pm 11,70$  tuổi; nam giới chiếm 44,7%; 90,4% cư trú tại thành thị. Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực trong quá trình điều trị nội trú là 90,4%. Trong đó tỷ lệ trải nghiệm tích cực ở các nhóm yếu tố lần lượt là: Chăm sóc của điều dưỡng đạt 90,4%; chăm sóc của bác sĩ là 92,1%; chăm sóc dinh dưỡng là 89,5%; môi trường bệnh viện là 86,4%; trải nghiệm khi xuất viện là 82,5% và hiểu biết về chăm sóc khi rời viện đạt 79,4%. Một số yếu tố liên quan ảnh hưởng đến mức độ trải nghiệm tốt của người bệnh đó là: trình độ trên trung học phổ thông, chưa từng nhập viện, số ngày nằm viện ngắn (dưới 2 ngày) và được bảo hiểm đồng chi trả chi phí dịch vụ.

**Kết luận:** Trải nghiệm người bệnh ở mức tích cực chiếm tỷ lệ lớn. Tuy nhiên vẫn còn một tỷ lệ nhất định người bệnh đánh giá trải nghiệm ở mức độ chưa tích cực. Đây là cơ sở để cơ sở y tế hoàn thiện dịch vụ tốt hơn từ đó nâng cao mức độ trải nghiệm tích cực của người bệnh nói riêng và chất lượng bệnh viện nói chung.

**Từ khóa:** Trải nghiệm của người bệnh, người bệnh ngoại khoa,

## SUMMARY

**Objectives:** (1) Describe the experience of using services of inpatients at the Department of Surgery, Vinmec Times City International Hospital; (2) Describe some factors related to the patient's level of experience.

**Subjects and research methods:** A cross-sectional descriptive study. Study on 228 patients aged 18 years

Ngày nhận bài: 15/3/2022

Ngày phản biện: 18/3/2022

Ngày chấp nhận đăng: 8/4/2022

and older. Patients are treated as an inpatient at the Department of Surgery, Vinmec Times City Hospital. From March to August 2021. Data are collected based on a questionnaire to assess the patient's experience including 27 sub-items belonging to 7 groups of experience aspects.

**Research results:** Characteristics of research subjects: mean age  $41.6 \pm 11.70$  years old; Men accounted for 44.7%; 90.4% reside in the city. The percentage of patients with a positive experience during inpatient treatment was 90.4%. The rate of positive experiences in the following groups of factors respectively: Nursing care reached 90.4%; doctor's care was 92.1%; nutritional care is 89.5%; hospital environment is 86.4%; experience at discharge is 82.5% and understanding of care when leaving hospital is 79.4%. Some related factors affecting the level of good patient experience are: high school education, never been hospitalized, short hospital days (less than 2 days) and insurance co-payments. Service costs.

**Conclusion:** The patient's experience is positive for a large proportion. However, there is still a small percentage of patients who rate the experience as negative. Research results are the basis for medical facilities to improve services, thereby improving the level of positive patient experience and hospital quality.

**Keywords:** Patient experience, surgical patients.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe là đa phương tiện, không đơn thuần là chi phí mà người bệnh phải chi trả. Nhiều cơ sở y tế đã và đang xem “trải nghiệm bệnh nhân” là một trong những vấn đề trọng tâm. Năm 2009, tạp chí Health Leaders Media công bố kết quả cho thấy 33,5% trong số 200 nhà lãnh đạo, quản lý cấp cao tại các cơ sở y tế cho rằng trải nghiệm của người bệnh là ưu tiên số một của họ. 45% cho biết trải nghiệm bệnh nhân sẽ trở thành ưu tiên số một tại cơ sở của họ trong vòng 5 năm tới và 50,5% khẳng định sẽ nằm trong số năm yếu tố phát triển được ưu tiên [4], Năm 2015, Bộ Y Tế Việt Nam đã xác định mô hình “lấy bệnh nhân làm trung tâm” trong công tác nâng cao chất lượng y tế trong giai đoạn mới [1][2]. Một trong các mục tiêu của mô hình này là nhằm nâng cao trải nghiệm của người bệnh. Thực tế cho thấy nâng cao trải nghiệm của người bệnh không đơn thuần là cải thiện chất lượng dịch vụ mà cần phải quan tâm cả đến công tác khám, điều trị, chăm sóc tương xứng với chi phí y tế người bệnh bỏ ra. Các cơ sở y tế tư nhân hướng tới cung cấp dịch vụ y tế chất lượng cao và Bệnh viện

Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City nói chung và khoa Ngoại tổng hợp nói riêng hướng tới cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và toàn diện trong lĩnh vực điều trị ngoại khoa. Trong số hơn 445 nghìn lượt bệnh nhân đến khám tại Vinmec năm 2018, có trên 95% khách hàng hài lòng về dịch vụ của Vinmec theo khảo sát trực tiếp tại Bệnh viện. Tuy nhiên hiện tại có rất ít nghiên cứu đánh giá sự trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nội trú tại các đơn vị đặc trưng riêng biệt như ngoại khoa. Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: (1) Mô tả trải nghiệm sử dụng dịch vụ của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Ngoại, BV Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City; (2) Mô tả một số yếu tố liên quan đến mức độ trải nghiệm của người bệnh.

## ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh nội trú tại Khoa ngoại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City. Có thời gian nằm viện trên 24 giờ. Từ 18 tuổi trở lên. Tỉnh táo và đồng ý tự nguyện tham gia vào nghiên cứu.



### Địa điểm, thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại Khoa Ngoại chung, Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City từ tháng 3/2021 đến tháng 8 năm 2021.

### Phương pháp nghiên cứu

Mô tả cắt ngang.

### Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu trong nghiên cứu được tính bằng công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

$$n = Z_{1-\alpha/2}^2 \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu

$Z_{1-\alpha/2}$ : Hệ số tin cậy với độ tin cậy 95%,  $Z=1,96$

$\alpha$ : Mức ý nghĩa thống kê

p: tỷ lệ nhu cầu (85,4%).

d: Sai số chấp nhận được của ước lượng (0,05)

Thay các giá trị vào công thức, cỡ mẫu tối thiểu, cỡ mẫu tối thiểu  $n=208$ , ước lượng tỷ lệ từ chối tham gia nghiên cứu là 10%, vậy cỡ mẫu cần thu thập  $n= 228$  (NB)

Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Lựa chọn các bệnh nhân đủ tiêu chuẩn cho đến khi đủ số mẫu cần thiết cho nghiên cứu.

### Công cụ thu thập thông tin

Bộ công cụ đánh giá trải nghiệm phiên bản

Bảng 1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu ( $n=228$ )

	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi (Năm)	18 - 34	70	30,7
	35-55	123	53,9
	> 55	35	15,4
	Trung bình	41,6 ±11,70	
Giới	Nam	102	44,7
	Nữ	126	55,3
Nơi cư trú	Nông thôn	22	9,6
	Thành thị	206	90,4

Tiếng Việt đã được AHQR (cơ quan NC chất lượng Y tế Mỹ) sử dụng. Gồm 27 tiểu mục theo 7 nhóm khía cạnh (chăm sóc của điều dưỡng, chăm sóc của bác sĩ, môi trường bệnh viện, trải nghiệm của bản thân khi điều trị, trải nghiệm khi xuất viện, nhận xét và đánh giá tổng quan về bệnh viện, hiểu biết về việc chăm sóc sau khi xuất viện) Mỗi câu dựa trên thang điểm 4 tương ứng các mức không bao giờ/ thỉnh thoảng/ thường xuyên/ luôn luôn hoặc rất không đồng ý/ không đồng ý/ đồng ý/ rất đồng ý.

### Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu được thu thập làm sạch, nhập liệu bằng phần mềm Epidata, phân tích bằng phần mềm SPSS.

Các thống kê mô tả trung bình, trung vị, tỷ lệ phần trăm và sử dụng thống kê khi bình phương để xác định các yếu tố liên quan.

### Đạo đức nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu tham gia hoàn toàn tự nguyện. Số liệu chỉ phục vụ mục tiêu nghiên cứu. Nghiên cứu được thông qua hội đồng đề cương ĐH Thăng Long và sự chấp thuận của Bệnh viện Quốc tế Vinmec Times City.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu

Số lần nhập viện trong 3 tháng gần đây (lần)	Chưa từng trước đây	71	31,1
	1 lần	109	47,8
	2 lần	37	16,2
	≥3 lần	11	4,8
Thời gian nằm viện (ngày)	≤ 2 ngày	127	55,7
	3 – 7 ngày	97	42,5
	≥ 7 ngày	4	1,8
	Trung bình	2,83 ± 2,03 (1-16)	

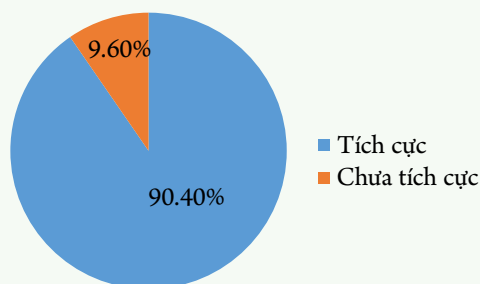
**Nhận xét:** Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là 41,6 ± 11,70 tuổi. nhóm người bệnh trong độ tuổi 35-55 chiếm tỷ lệ cao nhất 53,9%. Hơn một nửa (55,3%) người bệnh là nữ giới. 90,4% người bệnh sống ở thành thị. Trong ba tháng gần đây tỷ lệ người bệnh nhập viện ít nhất 1 lần chiếm 52,2%. Thời gian nằm viện trung bình là 2,83 ± 2,03 (1-16) ngày. Tỷ lệ người bệnh nằm viện từ 2 ngày trở xuống chiếm 55,7%.

### Mức độ trải nghiệm của người bệnh

Bảng 2. Mức độ trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú

Trải nghiệm của người bệnh	N	Tích cực		Chưa tích cực	
		n	%	n	%
Trải nghiệm chăm sóc của điều dưỡng	228	206	90,4	22	9,6
Trải nghiệm chăm sóc của bác sĩ	228	210	92,1	18	7,9
Trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng	228	204	89,5	24	10,5
Trải nghiệm môi trường bệnh viện	228	197	86,4	31	13,6
Hỗ trợ vệ sinh kịp thời khi cần	76	70	92,1	6	7,9
Hỗ trợ về đau	204	187	91,7	17	8,3
Cung cấp thông tin dùng thuốc	126	111	88,1	15	11,9
Trải nghiệm khi xuất viện	228	188	82,5	40	17,5
Hiểu biết về chăm sóc khi rời viện	228	181	79,4	47	20,6

**Nhận xét:** Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức độ trải nghiệm chưa tích cực về chăm sóc điều dưỡng, của bác sĩ và dinh dưỡng và môi trường bệnh viện lần lượt là 9,6%; 7,9%; 10,5% và 13,6%. Tỷ lệ người bệnh đánh giá chưa tích cực về hiểu biết về chăm sóc khi rời viện là 10,6%. Tỷ lệ người bệnh chưa tích cực về các thông tin cung cấp khi dùng thuốc là 11,9%.



**Nhận xét:** Mức độ trải nghiệm của người bệnh ở mức tích cực là 90,4%. 9,6% người bệnh chưa có trải nghiệm tích cực trong đợt nằm viện này

Biểu đồ 1. Mức độ trải nghiệm chung của người bệnh



## Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh

Bảng 3. Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh

Đặc điểm		Trải nghiệm		OR (95%CI)	p
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Tuổi	<35 tuổi	64 (91,4%)	6 (8,6%)	1,20 (0,45-3,21)	0,714
	≥35 tuổi	142 (89,9%)	16 (10,1%)		
Giới	Nam	92 (90,2%)	10 (9,8%)	0,968 (0,40-2,34)	0,943
	Nữ	114 (90,5%)	12 (9,5%)		
Nơi cư trú	Nông thôn	20 (90,9%)	2 (9,1%)	1,075 (0,23-4,94)	0,926
	Thành thị	186 (90,3%)	20 (9,7%)		
Trình độ	THPT	138 (93,9%)	9 (6,1%)	<b>2,931</b> <b>(1,19-7,20)</b>	<b>0,015</b>
	CD, ĐH, SĐH	68 (84,0%)	13 (16,0%)		
Nghề nghiệp	Kinh doanh/CB/CC/VC	132 (91,0%)	13 (9,0%)	1,235 (0,50-3,03)	0,644
	Khác	74 (89,2%)	9 (10,8%)		
Số lần nhập viện (3 tháng)	Chưa từng	69 (97,2%)	2 (2,8%)	<b>5,037</b> <b>(1,14-22,17)</b>	<b>0,035*</b>
	Có	137 (87,3%)	20 (12,7%)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	125 (98,4%)	2 (1,6%)	<b>15,43</b> <b>(3,5-67,80)</b>	<b>0,000*</b>
	>2 ngày	81 (80,2%)	20 (19,8%)		
Chi trả VP	Tự chi trả	73 (84,9%)	13 (15,1%)	<b>0,380</b> <b>(0,156-0,93)</b>	<b>0,029</b>
	Bảo hiểm đồng chi trả	133 (93,7%)	9 (6,3%)		

(\* ) Fisher's Exact Test

**Nhận xét:** Kết quả bảng trên cho thấy nhóm người bệnh có trình độ THPT có trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm CD, ĐH, SĐH. Nhóm chưa từng nằm viện có trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm đã từng nằm viện. Nhóm thời gian nằm viện dưới 2 ngày và có bảo hiểm đồng chi trả chi phí có tỷ lệ trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm còn lại. Các sự khác biệt này đều có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

## BÀN LUẬN

Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng. Kết quả cho thấy tỷ lệ người bệnh đánh giá mức độ tích cực là 90,4%, chưa tích cực là 9,6%. Trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Huyền Trâm cho thấy về trải nghiệm chăm sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện đại học Y, có 61,3% đối tượng luôn

luôn được điều dưỡng tôn trọng và lịch sự trong quá trình điều trị, 50,2% được điều dưỡng lắng nghe [6]. Nghiên cứu của Fadi Hachem và các cộng sự khi thực hiện trên 30 968 bệnh nhân trên 877 bệnh nhân tại Mỹ sử dụng bộ công cụ HCAHPS cho biết 2 tỷ lệ luôn được điều dưỡng tôn trọng và lắng nghe lần lượt là 84,7% và 71,8% [7]. Như vậy mức độ đánh giá trải nghiệm tích cực trong công tác chăm sóc của điều dưỡng ở nghiên cứu này cao hơn so với nghiên cứu tại BV Đại học Y Hà Nội và tương đồng với nghiên cứu tại Mỹ nói trên. Điều này cho thấy định hướng đúng đắn và một phần đánh giá được mức độ phục vụ, đáp ứng nhu cầu chăm sóc của người bệnh tại cơ sở nghiên cứu này. Nghiên cứu của Lê Văn Thế và Bùi Thị Tú Quyên nghiên cứu về thực trạng chăm sóc bệnh nhân nội trú của điều



dưỡng cũng cho thấy điều dưỡng đã hoàn thành 7/9 nội dung nhiệm vụ chăm sóc theo quy định, các nội dung đạt yêu cầu về kỹ thuật, chăm sóc đạt từ 51% đến 97,7% [5]. Nghiên cứu về sự hài lòng tại khoa Ngoại BV Đại học Y Hà Nội năm 2017 cũng cho thấy chỉ số hài lòng về việc hỏi và gọi được nhân viên y tế đạt 4,29 - 4,72/ 5 điểm (mức độ rất tốt) [3]. Thực tế tại bệnh viện Vinmec Times City cho thấy điều dưỡng tại khoa Ngoại luôn luôn thực hiện tuân thủ đầy đủ các quy định về chuyên môn cũng như giao tiếp, chăm sóc người bệnh... các nội dung này đã góp phần vào kết quả 90,4% người bệnh đánh giá tích cực. Tuy nhiên bên cạnh đó chúng ta cũng cần nhìn nhận đến con số 9,6% người bệnh đánh giá trải nghiệm hoạt động chăm sóc của điều dưỡng ở mức chưa tích cực. Mặc dù về chất lượng chăm sóc góc nhìn chủ quan là đã cao nhưng dựa vào con số tỷ lệ chưa tích cực này cơ sở nghiên cứu này cần rà soát, bổ sung hoàn thiện hơn nữa từ đó trực tiếp nâng cao mức độ trải nghiệm tích cực, hài lòng của người bệnh xứng đáng với chi phí mà họ bỏ ra để sử dụng dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu cho thấy trong nghiên cứu này 92,1% người bệnh có trải nghiệm tích cực về điều trị của bác sĩ. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Huyền Trâm tại BV Đại học Y Hà Nội cho thấy trải nghiệm của bệnh nhân về sự chăm sóc của bác sĩ, có 93,4% có trải nghiệm tích cực (54,7% luôn luôn và 38,7% thường xuyên) bệnh nhân được bác sĩ tôn trọng và lịch sự, có 89,8% đối tượng có trải nghiệm tích cực được bác sĩ giải thích dễ hiểu các vấn đề liên quan đến tình trạng sức khỏe và điều trị của bệnh nhân [6]. Trong khi đó kết quả nghiên cứu của Fadi Hachem cho thấy các tỷ lệ này với lần lượt 86,5% và 76% [7]. Trong khi đó kết quả nghiên cứu của SaraSarah EE Richards và các cộng sự năm 2018 với lần lượt 82% và 67% [8]. Các kết quả trên cho thấy mức độ đánh giá trải nghiệm tích

cực của người bệnh trong nghiên cứu này về điều trị của bác sĩ ở mức cao và tương đồng với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, đồng thời kết quả hai nghiên cứu tại Việt Nam cao hơn so với nghiên cứu của Fadi Hachem.

Bên cạnh trải nghiệm về chuyên môn từ nhân viên y tế thì trải nghiệm nói chung của người bệnh về dịch vụ chăm sóc còn được đánh giá trên các khía cạnh khác như chế độ chăm sóc dinh dưỡng, phương thức phục vụ nhu cầu dinh dưỡng của người bệnh. Kết quả nghiên cứu cho thấy 89,5% người bệnh đánh giá trải nghiệm tích cực về hoạt động chăm sóc dinh dưỡng.

Tỷ lệ người bệnh được nhân viên y tế hỏi cần người hay dịch vụ cần thiết hỗ trợ sau xuất viện hay không là 88,2%. Tỷ lệ người bệnh được cung cấp thông tin bằng giấy tờ về các triệu chứng hay vấn đề cần lưu ý sau khi xuất viện là 93,9%.

Kết quả trong nghiên cứu này cao hơn rất nhiều so với nghiên cứu tại BV Đại học Y Hà Nội khi xuất viện chỉ có 6,8% bệnh nhân được NVYT hỏi có cần dịch vụ cần thiết hỗ trợ sau viện [6]. Ngoài ra trong nghiên cứu của BV Đại học Y Hà Nội cho thấy về hiểu biết liên quan đến chăm sóc khi rời viện, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng chỉ có 32% NB được NVYT dựa trên ý kiến của họ và người nhà để xác định xem nhu cầu chăm sóc y tế khi rời bệnh viện [6]. Như vậy kết quả cho thấy dịch vụ y tế sau khi xuất viện của khoa Ngoại BV Vinmec là tương đối đầy đủ tuy nhiên cũng cần cải thiện và hoàn thiện hơn trong tương lai.

Một số yếu tố liên quan đến mức độ trải nghiệm của người bệnh. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm người bệnh có trình độ THPT có trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm CĐ, ĐH, SDH. Nhóm chưa từng nằm viện có trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm đã từng nằm viện. Nhóm thời gian nằm viện dưới 2 ngày và có bảo hiểm đồng chi trả chi phí có tỷ lệ trải





nghiệm tích cực cao hơn nhóm còn lại. Các sự khác biệt này đều có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ . Trong khi đó kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa mức độ trải nghiệm tích cực với trình độ, thời gian nằm viện, bảo hiểm đồng chi trả viện phí và nhu cầu mức trung bình. Trong khi đó kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Huyền Trang cho thấy chưa tìm thấy mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa tỷ lệ trải nghiệm tích cực về chăm sóc của bác sĩ với các yếu tố: giới tính, trình độ học vấn, nhóm tuổi, khả năng chi trả, bảo hiểm y tế, thời gian nằm viện, nhập viện, khoa điều trị [6]. Trong khi đó kết quả tại BV Đại học Y Hà Nội cho thấy có mối liên quan giữa trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc điều dưỡng với số ngày nằm viện. Cụ thể số ngày nằm viện, nghiên cứu cho thấy nhóm bệnh nhân nằm viện dưới 5 ngày có tỷ lệ tích cực là 94,6% gấp 2,7 lần so với nhóm nằm viện trên 5 ngày, điều này có ý nghĩa thống kê [6]. Có thể giải thích được là do số ngày nằm viện dài liên quan đến tình trạng bệnh tật có thể nặng hơn, thời gian phải nằm viện nhiều ngày rất dễ gây ra cho bệnh nhân cảm giác stress, chán nản, khó chịu dẫn tới trải nghiệm sẽ kém tích cực hơn cho dù dịch vụ y tế không đổi. Đây là yếu tố khách quan, không liên quan đến chất lượng y tế, nếu cần cải tiến là cải thiện điều kiện nằm viện giúp giảm tối đa cảm giác của

bệnh nhân khi phải nằm viện nhiều ngày.

Một số hạn chế của nghiên cứu: Nghiên cứu mới dừng lại mô tả mức độ trải nghiệm của người bệnh dựa trên các số liệu định lượng. Chưa tiến hành được các nội dung phỏng vấn, định tính để nắm được các phản hồi cụ thể từ người bệnh để có thể tìm hiểu sâu hơn, giải thích được các vấn đề nguyên nhân sâu xa hơn. Nghiên cứu cũng mới chỉ đánh giá khảo sát trên được nhóm đối tượng người bệnh nội trú. Nghiên cứu thiết kế mô tả cắt ngang nên mối liên quan giữa các yếu tố trải nghiệm khó có thể khẳng định, cần có những nghiên cứu theo dõi, can thiệp để củng cố thêm các bằng chứng.

## KẾT LUẬN

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực trong quá trình điều trị nội trú là 90,4%. Trong đó tỷ lệ trải nghiệm tích cực ở các nhóm yếu tố lần lượt là: Chăm sóc của điều dưỡng đạt 90,4%; chăm sóc của bác sĩ là 92,1%; chăm sóc dinh dưỡng là 89,5%; môi trường bệnh viện là 86,4%; trải nghiệm khi xuất viện là 82,5% và hiểu biết về chăm sóc khi rời viện đạt 79,4%. Một số yếu tố liên quan ảnh hưởng đến mức độ trải nghiệm tốt của người bệnh đó là: trình độ trên trung học phổ thông, chưa từng nhập viện, số ngày nằm viện ngắn (dưới 2 ngày) và được bảo hiểm đồng chi trả chi phí dịch vụ.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2016), Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, Hà Nội.
2. Bộ Y tế (2016), “Số 6858/QĐ- BYT Quyết định về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”.
3. Bộ Y tế (2018), *Chỉ số hài lòng bệnh nhân Bệnh viện Trường Đại học Y Hà Nội*, Hà Nội, truy cập ngày 5-5-2019, tại trang web <http://www.hailongnguoibenh.vn/benh-vien-truong-dai-hoc-y-ha-noi-ha-noi>
4. Trần Thị Anh Đào, Đào Văn Dũng, Trương Anh Tuấn, Lê Duy Sớm (2012) Giáo trình quản lý chăm sóc sức khỏe cộng đồng. NXB Chính trị - Hành chính.
5. Lê Văn Thế và Bùi Thị Tú Quyên (2018), “Thực trạng chăm sóc bệnh nhân nội trú của điều dưỡng tại bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thanh Hoá năm 2018”, *Tạp chí Y học dự phòng*, 28(6), 18.