

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Trải nghiệm của người nhà bệnh nhi điều trị nội trú tại Bệnh viện Nhi Trung Ương

Nguyễn Thị Hoài Thu^{1*}, Nguyễn Thiện Thu Anh², Trần Minh Tuấn³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả trải nghiệm của người nhà bệnh nhi điều trị nội trú tại Trung tâm Quốc tế, Bệnh viện Nhi Trung ương

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 230 người nhà bệnh nhi điều trị nội trú theo bộ câu hỏi CAHPS (*Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems*) - Bộ câu hỏi đánh giá trải nghiệm của người sử dụng dịch vụ y tế và hệ thống chăm sóc sức khỏe) trong thời gian từ 1/9/2022 – 31/12/2022 tại Trung tâm Quốc tế, Bệnh viện Nhi Trung ương.

Kết quả: Trải nghiệm của người nhà bệnh nhi chung đối với dịch vụ y tế: 93,9% đối tượng có trải nghiệm tích cực về chất lượng dịch vụ chung tại bệnh viện; điểm trung bình là $8,8 \pm 0,9$ điểm. 82,6% người nhà bệnh nhi chắc chắn là có giới thiệu bệnh viện với bạn bè và người thân. Có một số khía cạnh gồm: Hướng dẫn và tiếp đón của nhân viên y tế, môi trường bệnh viện, thủ tục thanh toán viện phí và trải nghiệm khi xuất viện có tỉ lệ người nhà bệnh nhi có trải nghiệm tích cực thấp, từ 70%-80%.

Kết luận: Để nâng cao tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung của người nhà bệnh nhi về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, Bệnh viện cần có biện pháp nâng cao chất lượng môi trường bệnh viện, như các buồng bệnh, nhà vệ sinh và giữ yên tĩnh môi trường bệnh viện. Bên cạnh đó, cần đơn giản hóa các hình thức thanh toán viện phí nhằm hạn chế tối đa thời gian làm thủ tục và thời gian chờ xuất viện; Tăng cường tập huấn cho nhân viên y tế về thái độ tôn trọng, lịch sự với người bệnh.

Từ khóa: Bệnh viện Nhi Trung Ương, Trải nghiệm người bệnh, người nhà người bệnh, CAHPS.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Tổ chức Y tế thế giới (WHO) đã nhấn mạnh để đảm bảo chất lượng y tế cần phải lấy người bệnh (NB) làm trung tâm. (1) Từ đó, 3 mục tiêu cụ thể đã được đề ra để đảm bảo người bệnh là trung tâm bao gồm: 1) Hiệu quả điều trị tốt hơn, 2) Người bệnh an toàn hơn, và 3) Trải nghiệm của người bệnh theo hướng tích cực hơn. (2) Hiện nay, đời sống kinh tế ngày càng phát triển, ý thức của người dân về tầm quan trọng của chăm sóc, bảo vệ sức khỏe

ngày một nâng cao. Nhiều cơ sở khám chữa bệnh đang dần đặt trải nghiệm người bệnh làm trọng tâm để chủ động nắm bắt phản hồi, góp ý của người bệnh, giúp bệnh viện có được các thông tin có giá trị thiết thực, kịp thời tập trung nguồn lực để cải tiến chất lượng. Thuật ngữ “trải nghiệm của người bệnh” (patient experience) ngày càng được phổ biến và sử dụng rộng rãi. (3) Các bằng chứng cho thấy các đánh giá trải nghiệm giúp cơ sở y tế nhận ra được các vấn đề chất lượng còn tồn tại, rút ra các bài học kinh nghiệm. (4,5)



Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Thị Hoài Thu

Email: nguyenhoaithu@hmu.edu.vn

¹Đại Học Y Hà Nội

²Bệnh viện Nhi Trung ương

³Bệnh viện Trung Ương Quân đội 175

Ngày nhận bài: 20/9/2023

Ngày phản biện: 17/5/2024

Ngày đăng bài: 24/6/2024

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0803SKPT23-085>

Tại các đơn vị chăm sóc và điều trị trẻ em, chăm sóc bệnh nhi lấy gia đình người bệnh là trung tâm cho thấy hiệu quả trong cải thiện chất lượng điều trị, hạn chế các nhu cầu của người bệnh không được đáp ứng, giảm số lần nhập viện cấp cứu của bệnh nhi và tăng sự tin tưởng quay trở lại điều trị khi bị bệnh của gia đình trẻ. Theo nghiên cứu của Jeremy Y.Feng và cộng sự tại 69 bệnh viện ở 34 bang tại Hoa Kỳ cho thấy trong số những người được hỏi, 84% tán thành việc sẵn sàng giới thiệu bệnh viện. Cảm giác thoải mái của bệnh nhi trong thời gian ở tại bệnh viện và giao tiếp giữa điều dưỡng – cha mẹ là động lực quan trọng nhất khiến cha mẹ sẵn sàng giới thiệu bệnh viện sau khi trẻ điều trị nội trú, tiếp theo là chuẩn bị xuất viện, liên lạc với bác sĩ – cha mẹ và thông báo cho cha mẹ. Do đó, đánh giá trải nghiệm của người nhà bệnh nhi là đặc biệt quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cơ sở chăm sóc và điều trị trẻ em. (6)

Trung tâm Quốc tế thuộc Bệnh viện Nhi Trung ương là đơn vị khám và điều trị chất lượng cao đầu tiên được xây dựng trong Bệnh viện công đầu ngành tuyến cuối. Câu hỏi đặt ra là hiện tại người nhà bệnh nhi đến sử dụng dịch vụ tại BV có trải nghiệm như thế nào? Đo lường trải nghiệm của người nhà người bệnh tại Trung tâm Quốc tế sẽ cung cấp thông tin giúp Bệnh viện Nhi Trung ương chủ động rà soát, củng cố và cải tiến chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu “**Trải nghiệm của người nhà bệnh nhi được điều trị nội trú tại Trung tâm Quốc tế, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2022**”.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp mô tả cắt ngang.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Tại khoa Ngoại - Hồi sức, khoa Nhi tổng quát 1, khoa Nhi tổng quát 2, khoa Nhi tổng quát 3 thuộc Trung tâm Quốc tế, Bệnh viện Nhi Trung

ương. Thời gian thu thập thông tin: tháng 1/9/2022-31/12/2022

Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng nghiên cứu là người chăm sóc chính của bệnh nhi được điều trị nội trú tại Trung tâm Quốc tế thuộc Bệnh viện Nhi Trung ương trong thời gian khảo sát.

Tiêu chuẩn lựa chọn

- Đối tượng là người chăm sóc chính bệnh nhi, độ tuổi từ 18 trở lên; Là người chăm sóc chính bệnh nhi có thời gian nằm viện từ 3 ngày trở lên, đã có chỉ định xuất viện và hoàn tất thủ tục xuất viện; Tự nguyện tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Đối tượng là người chăm sóc chính bệnh nhi còn đang điều trị hoặc bỏ điều trị nội trú; Đối tượng không đảm bảo đủ sức khỏe và tinh thần để tham gia nghiên cứu.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỷ lệ

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

Trong đó:

- n: Là cỡ mẫu nghiên cứu
- p: Tỷ lệ từ nghiên cứu trước
- ϵ : Khoảng sai lệch tương đối mong muốn giữa tham số mẫu và tham số quần thể.
- $Z_{(1-\alpha/2)}$: Là khoảng tin cậy phụ thuộc mức ý nghĩa thống kê.

Ta có : $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ với $\alpha = 0,05$. Chọn $\epsilon = 0,1$; p là ước tính tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực. Chọn p = 0,719 là tỷ lệ trải nghiệm tích cực lấy từ nghiên cứu của tác giả

Trần Thị Diệp tại bệnh viện Thanh Nhàn năm 2021(7)

- Sau khi thay các con số vào công thức ta tính được cỡ mẫu $n = 150$. Thực tế thu thập 230 phiếu.

Chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện. Dựa vào phần mềm quản lý người bệnh để trích xuất danh sách người bệnh tại khoa, thời gian nhập viện, dự kiến ngày xuất viện. Tham khảo hồ sơ bệnh án của bệnh nhi để xác định đối tượng nghiên cứu phù hợp với tiêu chí lựa chọn và loại trừ.

Điều tra viên phát vấn tất cả những người nhà bệnh nhi tại 4 khoa, mỗi khoa trung bình 58 người nhà bệnh nhi được chọn đến khi đủ số lượng.

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ đánh giá trải nghiệm của người bệnh nội trú CAHPS được phát triển bởi Cơ quan nghiên cứu chất lượng Y tế Mỹ AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) và được công bố trên website của họ. Bộ câu hỏi được xây dựng dựa trên thang đo CAHPS với phiên bản thang đo đánh giá trải nghiệm dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong bệnh viện dành cho người lớn (HCAHPS). (4,5)

Cách tính điểm: Đánh giá 10 tiêu mục theo 2 khía cạnh. Mỗi câu hỏi đo lường dựa trên 4 thang điểm: không bao giờ/ thường xuyên/ luôn luôn hoặc có/ không. Tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung của người nhà bệnh nhi đối với bệnh viện là tỷ lệ số người đánh giá tích cực chung về bệnh viện (≥ 8 điểm)/ tổng số người đánh giá.

Quy trình thu thập số liệu:

- Bước 1: Tổ chức 1 buổi tập huấn cho điều tra viên trước thời điểm thu thập số liệu để điều

tra viên nắm được nội dung bộ câu hỏi, kỹ thuật và cách thức tiến hành thu thập số liệu.

- Bước 2: Thực hiện điều tra thử trên 20 phiếu phỏng vấn để đánh giá, chỉnh sửa bộ công cụ cho phù hợp trước khi triển khai chính thức.

- Bước 3: Lựa chọn đối tượng thu thập thông tin.

- Bước 4: Điều tra viên giới thiệu về mục đích và ý nghĩa của cuộc phỏng vấn cho đối tượng nghiên cứu.

- Bước 5: Sau khi phát vấn, điều tra viên kiểm tra lại phiếu phỏng vấn và đảm bảo đã đầy đủ các nội dung theo yêu cầu của nghiên cứu.

Xử lý và phân tích số liệu

- Số liệu được kiểm tra, làm sạch, mã hoá và nhập liệu vào máy vi tính bằng phần mềm EPI DATA 3.1.

- Xử lý và phân tích số liệu bằng phần mềm STATA 16.0.

- Phần thống kê mô tả: sử dụng các phép thống kê mô tả như tỷ lệ %, điểm trung bình để mô tả các biến số và đáp ứng mục tiêu nghiên cứu.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu đã được sự đồng ý và thông qua của Hội đồng xét duyệt đề tài cơ sở Viện đào tạo YHDP&YTCC theo Quyết định 1102/QĐ-ĐHYHN, ngày 25/04/2022, đồng thời được chấp thuận của Ban Giám đốc Bệnh viện Nhi Trung ương. Tất cả các đối tượng nghiên cứu được giải thích cụ thể về mục đích, nội dung nghiên cứu; thông tin cung cấp được bảo mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

KẾT QUẢ

Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Thông tin chung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi		
< 30 tuổi	60	26,0
30-40 tuổi	105	45,7
> 40 tuổi	65	28,3
Mean \pm SD (tuổi)	38,0 \pm 11,8	
Giới		
Nam	31	13,5
Nữ	199	86,5
Trình độ học vấn		
THCS trở lên	3	1,3
THPT	17	7,4
Trung cấp/CĐ/ĐH/Sau ĐH	210	91,3
Nơi sống		
Hà Nội	105	45,7
Khác	125	54,3

Nghiên cứu tiến hành đánh giá trên 230 đối tượng nghiên cứu (ĐTNC) có độ tuổi trung bình là 38,0 \pm 11,8 tuổi, độ tuổi chủ yếu là 30 – 40 tuổi chiếm 45,7%. Hầu hết đối tượng

tham gia nghiên cứu là nữ giới chiếm 86,5%. 54,3% đối tượng đến từ các tỉnh thành khác ngoài Hà Nội.

Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú

Bảng 2. Trải nghiệm người bệnh về dịch vụ tại bệnh viện

STT	Trải nghiệm dịch vụ gửi xe	Trải nghiệm tích cực		Trải nghiệm không tích cực	
		n	%	n	%
1	Trải nghiệm người bệnh về dịch vụ gửi xe (n=106)	81	76,4	25	23,6
2	Trải nghiệm chung về thủ tục nhập viện (n=230)	201	87,4	29	12,6
3	Trải nghiệm chung về sự chăm sóc của điều dưỡng (n=230)	215	93,5	15	6,5
4	Trải nghiệm chung về sự chăm sóc của bác sĩ (n=230)	214	93,0	16	7,0
5	Trải nghiệm chung về môi trường bệnh viện (n=230)	193	83,9	37	16,1
6	Trải nghiệm chung về quá trình làm thủ tục thanh toán (n=230)	159	69,1	71	30,9
7	Trải nghiệm chung khi xuất viện (n=230)	180	78,3	50	21,7

Nghiên cứu đánh giá 230 người nhà bệnh nhi, trong đó có 106 đối tượng sử dụng dịch vụ gửi xe chiếm 46,1%, 96,2%% đối tượng được nhân viên bảo vệ hướng dẫn nơi gửi xe dành cho người bệnh; 80,2% bảo vệ có thái độ tôn trọng và lịch sự và 100,0% đối tượng trả lời họ được bệnh viện công khai giá trông xe.

90,4% ĐTNC được nhân viên khoa phổ biến về nội quy bệnh viện và khoa phòng. 87,4% (201/230)

NB có trải nghiệm tích cực về thủ tục nhập viện.

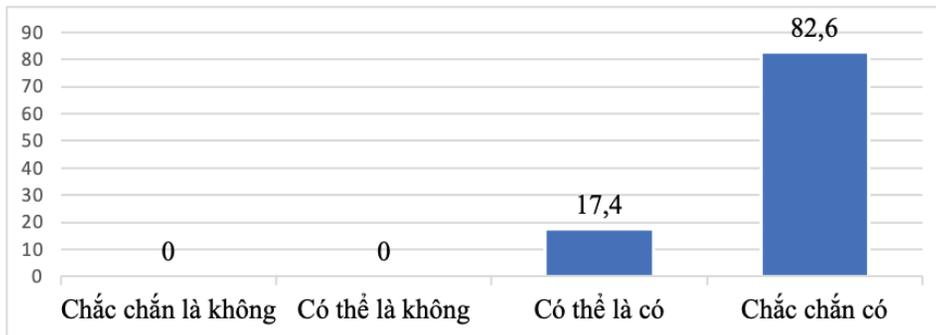
Kết quả cho thấy 88,3% đối tượng có trải nghiệm tích cực về phòng bệnh và phòng vệ sinh. 89,1% trải nghiệm tích cực khi được hỏi bệnh viện được giữ yên tĩnh. 83,9% (193/230 đối tượng) đối tượng có trải nghiệm tích cực về tất cả các yếu tố của môi trường bệnh viện.

Đánh giá chung của người nhà bệnh nhi về bệnh viện

Bảng 3. Điểm trung bình trải nghiệm chung của ĐTNC

Điểm	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
7	14	6,1
8	72	31,3
9	93	40,4
10	51	22,2
Trung bình ± Độ lệch chuẩn		8,8 ± 0,9

Điểm trung bình trải nghiệm chung người bệnh về chất lượng bệnh viện là $8,8 \pm 0,9$ điểm.



Biểu đồ 1. Phân bố khả năng quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện

82,6% người bệnh chắc chắn có quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện đến người thân của họ.

BÀN LUẬN

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ người bệnh trải nghiệm tích cực về các yếu tố của khía cạnh dịch vụ gửi xe và thủ tục nhập viện

từ 80,2% đến 100%. Kết quả này cao hơn hầu hết các nghiên cứu, cụ thể nghiên cứu của Trần Thị Diệp tại bệnh viện Thanh Nhàn⁷ và Nguyễn Thị Thuý Anh tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Ninh Bình. (8) Kết quả này có thể được lý giải do từ năm 2017 Bệnh viện Nhi Trung ương đã thực hiện triển khai công khai thu giá dịch vụ theo đúng Quyết định số 44/2017/QĐ-UBND ngày 15/12/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hà

Nội ban hành giá dịch trông giữ xe đạp, xe máy, xe ô tô trên địa bàn thành phố Hà Nội. (9)

Trên 95% người nhà bệnh nhi trong nghiên cứu của chúng tôi có trải nghiệm tích cực về các yếu tố của khía cạnh sự chăm sóc của điều dưỡng. Kết quả này có sự tương đồng với nghiên cứu của Đặng Tấn Duy đánh giá trải nghiệm tại Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh về sự chăm sóc của điều dưỡng cho thấy tỷ lệ trải nghiệm tích cực ở người bệnh tại các khía cạnh lần lượt là: người bệnh được điều dưỡng tôn trọng lịch sự là 96,7%; người bệnh được điều dưỡng lắng nghe những điều họ bày tỏ là 97,6% và điều dưỡng giải thích dễ hiểu những điều người bệnh cần biết là 98,0%.(10)

Nghiên cứu này chỉ ra trên 90% người bệnh có trải nghiệm tích cực về các yếu tố của sự chăm sóc của bác sĩ. Kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu như Nghiên cứu của Bùi Thị Mỹ Anh tại bệnh viện 198 Bộ Công an chỉ ra rằng trên 90% người bệnh có trải nghiệm tích cực về các khía cạnh chăm sóc của bác sĩ. Cụ thể, tỷ lệ trải nghiệm của các khía cạnh: bác sĩ tôn trọng và lịch sự đối với người bệnh là 98%; bác sĩ lắng nghe những điều người bệnh bày tỏ là 95,6% và bác sĩ giải thích một cách dễ hiểu những điều người bệnh cần biết là 96,8%.(11)

Tỷ lệ trải nghiệm tích cực về các yếu tố môi trường bệnh viện được chỉ ra có tỷ lệ từ 88,3% đến 89,1%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của nghiên cứu khác của Trần Thị Hiền tại Bệnh viện đa khoa Quốc Tế Hoàn Mỹ Thủ Đức với 100% người bệnh được nằm giường riêng trong quá trình điều trị; 91,9% BN đánh giá đã có những trải nghiệm tích cực về nhà vệ sinh bệnh viện; 96,8% BN có trải nghiệm tích cực về dung dịch sát khuẩn tay tại các buồng bệnh; tỷ lệ có trải nghiệm tích cực cao cũng thể hiện trong vấn đề an ninh trật tự tại bệnh viện với tỷ lệ là 96,4%; hai trải nghiệm có tỷ lệ thấp hơn trong quá trình nhập viện là sự yên tĩnh trong bệnh viện và bệnh viện xanh sạch đẹp với tỷ lệ lần lượt là 80,2% và 84,2%.(12)

Nghiên cứu chỉ ra người nhà bệnh nhi đánh giá các yếu tố về trải nghiệm trong đợt điều trị có tỷ lệ trải nghiệm tích cực trên 90%. Kết quả này tương đồng với một số nghiên cứu như tại bệnh viện đa khoa Quốc tế Hoàn Mỹ Thủ Đức với trên 90% người bệnh có các trải nghiệm tích cực về hoạt động khám chữa bệnh của bệnh viện. Cụ thể, tỷ lệ ĐTNC có trải nghiệm tích cực ở việc giải thích đầy đủ lý do sử dụng thuốc là 95,9%; thông tin và giải thích lý do thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng là 95,9%; về thực hiện phẫu thuật thủ thuật là 97,3%; hướng dẫn sử dụng thuốc hằng ngày là 92,4%; bác sĩ khám ngay khi có dấu hiệu bất thường là 97,3%; sự riêng tư là 96,4% và tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị là 98,6%.¹² Nghiên cứu của Đặng Tấn Duy tại Viện Y dược học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh cho thấy tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về NVYT có mặt kịp thời khi NB bị đau chiếm 97,6%; NVYT có phương án xử trí kịp thời chiếm 95,9%. (10)

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về các yếu tố thủ tục thanh toán cao. Nghiên cứu của Đinh Ngọc Anh tại bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức với tỷ lệ trải nghiệm tích cực ở khía cạnh công khai tất cả khoản thu trên hóa đơn thanh toán viện phí là 91,43%.(13) Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thuý Anh và cộng sự tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Ninh Bình đánh giá trải nghiệm người bệnh về trải nghiệm khi làm thủ tục thanh toán chỉ ra 80,0% người nhà không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện cho bệnh nhi. Tiếp đến là trải nghiệm tích cực về nhân viên bệnh viện thường tôn trọng và lịch sự chiếm 38,8% và được nhân viên hướng dẫn chi tiết về thủ tục thanh toán viện phí là 25,7%. Tỷ lệ trải nghiệm tích cực thấp nhất là được công khai các khoản thu trong hoá đơn thanh toán viện phí với 24,9%. (8)

Hầu hết người nhà bệnh nhi trong nghiên cứu của chúng tôi được cung cấp thông tin bằng giấy tờ về các triệu chứng hay vấn đề y tế cần lưu ý sau khi xuất viện. Kết quả này tương đồng với Nghiên cứu của Nguyễn Thị Huyền Trâm tại

khoa Ngoại bệnh viện đại học Y Hà Nội chỉ ra 99,6% trải nghiệm tích cực về NB được cung cấp thông tin bằng giấy tờ về các triệu chứng hay vấn đề y tế.(14)

Kết quả đánh giá trải nghiệm chung của người bệnh trong nghiên cứu của chúng tôi trên thang điểm 10 cho thấy 93,9% người nhà người bệnh đánh giá từ 8 điểm trở lên và 82,6% người nhà người bệnh chắc chắn là có giới thiệu bệnh viện với bạn bè và người thân. Tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Huyền Trâm trên 225 người bệnh điều trị nội trú tại khoa Ngoại bệnh viện đại học Y Hà Nội. Nghiên cứu của Trần Thị Hiền tại bệnh viện đa khoa Quốc tế Hoàn Mỹ về trải nghiệm chung tại bệnh viện trên thang điểm 10 là $8,77 \pm 0,92$ điểm; 89,6% BN chắc chắn quay lại và có thể giới thiệu bạn đến; 10,4% có thể có, có thể không.(12) Kết quả này cao hơn so với Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thuý Anh và cộng sự tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Ninh Bình cho thấy trên thang điểm 10 người bệnh đánh giá điểm dao động từ 6 điểm đến 10 điểm. 87,5% người bệnh có điểm số từ 8 điểm trở lên.

Hạn chế nghiên cứu: Nghiên cứu của chúng tôi sử dụng phương pháp định lượng do đó các yếu tố về phía bệnh viện như quy trình khám, điều trị bệnh nhi; nguồn lực y tế; cơ sở vật chất hiện tại của bệnh viện, chưa được đánh giá nên chưa thể cung cấp bức tranh toàn diện về các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm người nhà bệnh nhi. Ngoài ra, nghiên cứu là nghiên cứu cắt ngang nên kết quả nghiên cứu chưa thể đưa ra mối quan hệ nhân quả giữa các yếu tố. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu hình thành giả thiết về mối liên quan giữa một số yếu tố đến trải nghiệm của người nhà bệnh nhi, đây là cơ sở để tiến hành các nghiên cứu tiếp theo và xây dựng chương trình can thiệp phù hợp để nâng cao trải nghiệm của người nhà bệnh nhi.

KẾT LUẬN

Trải nghiệm của người nhà bệnh nhi chung đối với dịch vụ y tế: 93,9% đối tượng có trải nghiệm tích cực về chất lượng dịch vụ chung tại bệnh

viện; điểm trung bình là $8,8 \pm 0,9$ điểm. 82,6% người nhà bệnh nhi chắc chắn là có giới thiệu bệnh viện với bạn bè và người thân. Có một số khía cạnh gồm: Hướng dẫn và tiếp đón của nhân viên y tế, môi trường bệnh viện, thủ tục thanh toán viện phí và trải nghiệm khi xuất viện có tỉ lệ người nhà bệnh nhi có trải nghiệm tích cực thấp, từ 70%-80%. Dựa trên kết quả nghiên cứu, chúng tôi đưa ra những khuyến nghị sau: 1) Bệnh viện cần có biện pháp nâng cao chất lượng môi trường bệnh viện, chất lượng phòng bệnh, nhà vệ sinh và giữ yên tĩnh môi trường bệnh viện; 2) Đơn giản hóa các hình thức thanh toán viện phí; 3) Tăng cường tập huấn và nhắc nhở nhân viên y tế cần có thái độ tôn trọng, lịch sự với người bệnh và người nhà người bệnh; 4) Xây dựng quy định về giáo dục sức khỏe đối với những người bệnh nằm lâu ngày, tình trạng sức khỏe kém.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. WHO. Quality of care. <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>. Accessed May 7, 2023.
2. Sở Y Tế thành phố Hồ Chí Minh. Sự cần thiết phải khảo sát “trải nghiệm của người bệnh” thay vì chỉ khảo sát “hài lòng của người bệnh” tại các bệnh viện. <http://www.medinet.gov.vn/quan-ly-chat-luong-kham-chua-benh/su-can-thiet-phai-khao-sat-trai-nghiem-cua-nguoi-benh-thay-vi-chi-khao-sat-hai-c8-4532.aspx>. Accessed May 17, 2022.
3. Sở Y Tế thành phố Hồ Chí Minh. “Khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố.” <http://www.medinet.gov.vn/giam-doc-cac-benh-vien-can-biet/so-y-te-ban-hanh-khuyen-cao-trien-khai-hoat-dong-khao-sat-trai-nghiem-nguoi-ben-c13465-13677.aspx>. Accessed May 17, 2022.
4. Hibbard JH, Stockard J, Tusler M. Hospital Performance Reports: Impact On Quality, Market Share, And Reputation. *Health Aff (Millwood)*.24(4):1150-1160. 2005. doi:10.1377/hlthaff.24.4.1150
5. Isaac T, Zaslavsky AM, Cleary PD, Landon BE. The relationship between patients’ perception of care and measures of hospital quality and safety. *Health Serv Res*. 45(4):1024-1040.2020. doi:10.1111/j.1475-6773.2010.01122.x
6. Feng JY, Toomey SL, Elliott MN, Zaslavsky AM,

- Onorato SE, Schuster MA. Factors Associated With Family Experience in Pediatric Inpatient Care. *Pediatrics*. 145(3):e20191264.2020. doi:10.1542/peds.2019-1264
- Trần Thị Diệp, Nguyễn Thị Hoài Thu, Phùng Thanh Hùng, Lương Bảo Khánh. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Thanh Nhàn năm 2021 và một số yếu tố liên quan. *Tạp Chí Khoa Học Nghiên Cứu Sức Khỏe Và Phát Triển*. 06 (05-2022):9-17. 2022.
 - Nguyễn Thị Thuý Anh. Trải nghiệm của người nhà bệnh nhi điều trị nội trú tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Ninh Bình năm 2021 và một số yếu tố liên quan. Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện. Trường Đại học Y Hà Nội. 2022.
 - Ủy Ban Nhân dân thành phố Hà Nội. Quyết định số 44/2017/QĐ-UBND ngày 15/12/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội. 2017.
 - Đặng Tân Duy. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh năm 2021.
 - Bùi Thị Mỹ Anh, Lê Thị Thanh Xuân, Đàm Thị Ngọc Anh, Nguyễn Thị Hoài Thu. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại một số khoa lâm sàng, bệnh viện 198 Bộ Công an năm 2022. *Tạp Chí Khoa Học Nghiên Cứu Sức Khỏe Và Phát Triển*. 06(06):93-101.2022.
 - Trần Thị Hiền. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện đa khoa Quốc Tế Hoàn Mỹ Thủ Đức năm 2021.
 - Đinh Ngọc Anh. Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của bệnh nhân nội trú tại Viện Chấn thương chỉnh hình Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2021.
 - Nguyễn Thị Huyền Trâm. Trải nghiệm của bệnh nhân điều trị nội trú tại khoa ngoại bệnh viện Đại học Y Hà Nội và một số yếu tố liên quan. 2019.

Experience of caregivers of pediatric patients at the International Center, National Children's Hospital

Nguyen Thi Hoai Thu¹, Nguyen Thien Thu Anh², Tran Minh Tuan³

¹Hanoi Medical University

²National Children's Hospital

³Military Hospital 175

Objective: Describe the experience of caregivers of pediatric patients receiving inpatient treatment services at the International Center, National Children's hospital. **Method:** Cross-sectional descriptive study on 230 caregivers using the CAHPS questionnaire (Consumer assessment of health care providers and systems - Questionnaire evaluating the experience of users of medical services and the health care system) during the period from January, 2022 to December, 2022 at the International Center, National Children's Hospital. **Results:** 93.9% of caregivers had positive experiences about general service quality of the hospital with the average score is 8.8 ± 0.9 points. 82.6% of caregivers confirmed to recommend the services to their friends and relatives. Several aspects including Instruction of health staff, hospital environment, payment procedure and discharge experience have a low percentage of caregivers reporting positive experiences, from 70% to 80%. The remaining aspects have a quite high rate of caregivers reporting positive experiences, from 85% to 100%.

Conclusion: To increase the experience of caregivers about service quality, the hospital needs to improve the quality of the hospital environment, patient wards, toilets and keeping the hospital environment quiet to provide patients with comfortable environment. In addition, it is necessary to simplify hospital fee payment methods to minimize procedure time and waiting time for hospital discharge. Educate and supervise health staff to make sure patients and their families receive respectful and polite attitude during their stay in hospital.

Keywords: Vietnam National Children's hospital, Patient experience, caregivers, CAHPS.