

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

Trải nghiệm của người bệnh nội trú tại Bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc Phúc Trường Minh, thành phố Hà Nội năm 2023

Nguyễn Thị Mỹ Linh¹, Trần Thị Nga^{2*}

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả trải nghiệm của người bệnh nội trú tại Bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc Phúc Trường Minh, thành phố Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan.

Phương pháp nghiên cứu: nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 232 người bệnh điều trị nội trú của 3 khoa tại bệnh Bệnh viện. Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các cơ sở y tế trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh với thang điểm Likert 5 mức độ.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực chung là 95,3%, điểm trung bình chung đạt $4,76 \pm 0,32$ điểm. Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về môi trường – cơ sở vật chất của bệnh viện thấp nhất với 81,5%. Người bệnh có trải nghiệm tích cực: ở khoa Ngoại 100%, ở khoa Nội 94,3%, ở khoa Phụ Sản 92,3%. Người bệnh có khả năng chi trả viện phí có khả năng có trải nghiệm tích cực chung cao hơn so với người bệnh phải vay mượn tiền với OR = 5,169; 95%CI = 1,402-19,061.

Kết luận: Người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc Phúc Trường Minh có trải nghiệm tích cực với tỷ lệ cao. Bệnh viện cần có các biện pháp cải thiện về cơ sở vật chất, chăm sóc của nhân viên y tế, trao đổi thông tin với người bệnh tại khoa Nội và khoa Phụ Sản nhằm tăng tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực.

Từ khóa: Trải nghiệm người bệnh, nội trú, bệnh viện Hồng Ngọc Phúc Trường Minh.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trải nghiệm của người bệnh khi đi khám bệnh được tính từ lúc người bệnh (NB) bắt đầu đến khoa khám bệnh cho đến khi NB nhận thuốc ra về hoặc nhập viện. Tại Mỹ, các cơ sở y tế đã thiết lập các tiêu chuẩn và thực hiện phương châm lấy người bệnh là trung tâm của quá trình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe (CSSK) (1). Tại thành phố Hồ Chí Minh, khảo sát trải nghiệm người bệnh đã được thử nghiệm trong năm 2019 với định hướng tiến hành song song với khảo sát sự hài lòng của NB (2). Tại bệnh viện TWG Long An tỷ lệ người bệnh nội trú tại

các khoa lâm sàng có trải nghiệm tích cực chiếm 56%, điểm trải nghiệm trung bình chung là 7,7. Yếu tố có điểm trải nghiệm tích cực cao nhất là thái độ phục vụ của NVYT và trải nghiệm hoạt động khám chữa bệnh (3). Bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc Phúc Trường Minh là một trong những bệnh viện tư nhân có chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh cao, tuy nhiên chưa có đánh giá về trải nghiệm của người bệnh, đặc biệt là người bệnh nội trú. Kết quả đánh giá trải nghiệm NB sẽ là bằng chứng giúp bệnh viện nâng cao chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu: **Mô tả trải nghiệm của người bệnh nội trú tại Bệnh viện đa khoa**



Địa chỉ liên hệ: Trần Thị Nga

Email: tranthinga@hmu.edu.vn

¹Bệnh viện Hồng Ngọc Phúc Trường Minh

²Trường Đại học Y Hà Nội

Ngày nhận bài: 10/7/2024

Ngày phản biện: 08/11/2024

Ngày đăng bài: 30/12/2024

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0806SKPT24-060>

Hồng Ngọc Phúc Trường Minh, thành phố Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Lựa chọn tại 3 khoa nội trú chính gồm: Nội chung, Ngoại chung và Sản phụ khoa. Đặc thù tại 3 khoa người bệnh điều trị nội trú lớn, trải qua nhiều thủ tục, nhiều phương pháp chăm sóc y tế khác nhau như: khám, điều trị, trước phẫu thuật, trong phẫu thuật, sau phẫu thuật, chăm sóc hồi phục,... từ tháng 5/2023 đến tháng 5/2024. Thời gian thu thập số liệu: từ tháng 9/2023 đến tháng 11/2023.

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh điều trị nội trú.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh tuổi từ 18 trở lên, điều trị nội trú và đã hoàn thành thủ tục xuất viện; *đồng ý* tham gia.

Tiêu chí loại trừ: Người bệnh mắc các bệnh ảnh hưởng đến nhận thức và tri giác, không trả lời được câu hỏi.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu: tính theo công thức tính ước tính một tỉ lệ:

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

n: số người bệnh cần nghiên cứu

p: 82,5% là tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung lấy từ Khảo sát của Sở y tế Thành phố Hồ Chí Minh năm 2019 (4).

$Z_{1-\alpha/2}$: hệ số giới hạn tin cậy, với 95% $\rightarrow Z_{1-\alpha/2} = 1,96$

d: độ chính xác mong muốn, lấy $d = 0,05$.

$n = 222$, lấy thêm 5% phiếu dự phòng. Vậy cần thu thập 232 đối tượng.

Chọn mẫu: Thuận tiện theo khoa. Mỗi tháng phỏng vấn 120 NB được xuất viện chia đều cho 3 khoa. Mỗi khoa sẽ chọn 40 NB/tháng phỏng vấn vào các ngày thứ 3 và thứ 5. Mỗi ngày sẽ phỏng vấn 5 NB/khoa cho đến khi đủ số lượng. Thực tế phỏng vấn được 232 NB.

Biến số/ chỉ số nghiên cứu: Mô tả trải nghiệm của người bệnh: thông tin chung về NB, trải nghiệm của NB về môi trường - cơ sở vật chất, trải nghiệm của NB về chăm sóc của nhân viên y tế và trải nghiệm của NB về thông tin **được** cung cấp.

Phân tích một số yếu tố liên quan với trải nghiệm của người bệnh: tình trạng việc làm, loại bệnh, số lần điều trị, số ngày điều trị, tình trạng BHYT, khả năng chi trả.

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu: Phỏng vấn sử dụng bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các cơ sở y tế trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh (4). Bộ công cụ với 47 câu hỏi chia thành 2 phần. Phần I: Thông tin về đặc điểm người bệnh; phần II: Trải nghiệm của người bệnh về: Môi trường - CSVC (Mục B - 10 tiểu mục), chăm sóc của NVYT (Mục C - 15 tiểu mục), thông tin trong điều trị (Mục D - 09 tiểu mục). *Đánh giá các yếu tố dựa vào thang đo Likert 5 mức độ:* “Rất không đồng ý”: 1 điểm; “Không đồng ý”: 2 điểm; “Lưỡng lự”: 3 điểm; “Đồng ý”: 4 điểm; “Rất đồng ý”: 5 điểm.

Tiêu chuẩn đánh giá: Đánh giá trải nghiệm NB nội trú được phân thành 2 nhóm là “Trải nghiệm tích cực” = 1 và “Trải nghiệm chưa tích cực” = 0.

+ Thang điểm cho mỗi nội dung từ 1 đến 5 (1: thấp nhất, 5: cao nhất). Người bệnh được đánh giá là có trải nghiệm tích cực cho mỗi nội dung nếu câu trả lời đạt điểm 4 hoặc 5 (điểm 4 - 5 được mã hóa là 1), trải nghiệm chưa tích cực cho mỗi nội dung nếu câu trả lời đạt điểm 1 - 3 (điểm 1 - 3 được mã hóa là 0).

+ Tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung: (5)

$$\begin{aligned} \text{Tỷ lệ \%} &= \frac{(\text{Điểm đánh giá tích cực} - \text{Điểm đánh giá Min})}{(\text{Điểm đánh giá Max} - \text{Điểm đánh giá Min})} * 100\% \\ &= \frac{(4 - 1)}{(5 - 1)} * 100\% = 75\% \end{aligned}$$

Một nội dung với n tiêu mục thì người bệnh được đánh giá là có trải nghiệm tích cực chung nếu tổng điểm sau khi mã hóa > 75% (trải nghiệm tích cực với ít nhất 75% nội dung đánh giá).

+ Phân tích mối liên quan: Sử dụng tỷ suất chênh OR và 95%CI.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và được phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0.

Đạo đức trong nghiên cứu: Nghiên cứu được thông qua hội đồng của trường Đại học Y Hà Nội theo quyết định số 237/QĐ-YHDP&YTCC ngày 29/6/2023. Đối tượng được giải thích rõ mục đích nghiên cứu. Toàn bộ thông tin được mã hóa, bảo mật chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

KẾT QUẢ

Bảng 1. Quá trình điều trị bệnh (n=232)

Đặc điểm		SL (%)	Đặc điểm		SL (%)
Loại bệnh điều trị	Cấp tính	99 (42,7)	Tình trạng bảo hiểm y tế	Có	121 (52,2)
	Mãn tính	133 (57,3)		Không	111 (47,8)
Số lần điều trị	Lần đầu	83 (35,8)	Khả năng chi trả	Miễn phí	63 (27,2)
	≥ 2 lần	149 (64,2)		Tự chi trả	143 (61,6)
Số ngày điều trị trong đợt điều trị này	≤ 5 ngày	196 (84,5)	Loại phòng sử dụng	Vay mượn	26 (11,2)
	6 - 10 ngày	35 (15,1)		Phòng thường	95 (40,9)
	11 - 20 ngày	1 (0,4)		Phòng dịch vụ	137 (59,1)

Đa số người bệnh đang mắc bệnh mãn tính (57,3%), vào viện lần đầu chiếm 35,8%, số ngày điều trị trong đợt này chủ yếu ≤ 5 ngày (84,5%). 47,8%

người bệnh không có thẻ bảo hiểm y tế. 61,6% người bệnh trả lời có khả năng chi trả phí điều trị và 40,9% người bệnh sử dụng phòng bệnh thường.

Bảng 2. Điểm trải nghiệm của người bệnh nội trú về Môi trường - Cơ sở vật chất (n=232)

Môi trường - Cơ sở vật chất	Nội	Ngoại	Sân
	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)
Người bệnh luôn được nằm giường riêng trong suốt quá trình điều trị	4,84 (0,43)	4,88 (0,32)	4,89 (0,40)
Người bệnh luôn được bố trí điều trị ở tại phòng bệnh có diện tích phù hợp	4,77 (0,52)	4,86 (0,34)	4,73 (0,59)
Phòng bệnh luôn được lau dọn thường xuyên và sạch sẽ	4,82 (0,47)	4,83 (0,37)	4,70 (0,57)

Môi trường - Cơ sở vật chất	Nội	Ngoại	Sản
	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)
Người bệnh luôn có đủ không gian để lưu trữ đồ cá nhân	4,80 (0,46)	4,77 (0,46)	4,63 (0,65)
Người bệnh luôn được thay đổi quần áo, chăn gối nệm thường xuyên	4,79 (0,51)	4,80 (0,44)	4,64 (0,67)
Phòng tắm và phòng vệ sinh luôn rất đầy đủ tiện nghi và sạch sẽ	4,77 (0,52)	4,85 (0,35)	4,69 (0,68)
Vào ban đêm, người bệnh luôn được yên tĩnh nghỉ ngơi, không có tiếng ồn làm phiền	4,55 (0,94)	4,68 (0,76)	4,60 (0,86)
Tình hình an ninh trật tự của bệnh viện luôn rất tốt	4,77 (0,53)	4,81 (0,42)	4,73 (0,53)
Khuôn viên bệnh viện luôn đáp ứng về tiêu chí “Xanh - Sạch - Đẹp”	4,83 (0,46)	4,86 (0,34)	4,75 (0,55)
Dịch vụ tiện ích của bệnh viện (Căn tin, siêu thị, taxi...) luôn phục vụ tốt	4,73 (0,62)	4,77 (0,52)	4,56 (0,74)
Điểm trải nghiệm về môi trường - cơ sở vật chất	4,77 (0,38)	4,81 (0,26)	4,69 (0,42)

Trải nghiệm của người bệnh về môi trường - cơ sở vật chất tại khoa Ngoại có số điểm trung bình cao nhất $4,81 \pm 0,26$; tiếp theo là khoa

Nội $4,77 \pm 0,38$; còn lại là khoa Phụ sản $4,69 \pm 0,42$. Các giá trị này đều thuộc nhóm trải nghiệm tích cực.

Bảng 3. Điểm trải nghiệm của người bệnh nội trú về chăm sóc của nhân viên y tế (n=232)

Chăm sóc của nhân viên y tế	Nội	Ngoại	Sản
	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)
NVYT chăm sóc chính luôn biết rõ về bệnh sử và cách thức điều trị bệnh của người bệnh	4,66 (0,64)	4,78 (0,45)	4,69 (0,58)
NVYT chăm sóc chính luôn trao đổi về tình trạng và cách điều trị	4,77 (0,56)	4,86 (0,34)	4,61 (0,72)
NVYT chăm sóc chính luôn tư vấn phương pháp điều trị cho người bệnh	4,72 (0,57)	4,80 (0,40)	4,78 (0,48)
NVYT chăm sóc chính luôn tạo cơ hội để người bệnh trao đổi	4,75 (0,56)	4,86 (0,34)	4,61 (0,72)
NVYT chăm sóc chính luôn lắng nghe về những câu hỏi và mối lo ngại của người bệnh	4,76 (0,56)	4,81 (0,42)	4,75 (0,58)
NVYT chăm sóc chính luôn giải thích các sự việc theo cách dễ hiểu	4,74 (0,57)	4,85 (0,35)	4,58 (0,70)
NVYT chăm sóc chính luôn thông cảm với các nhu cầu và mối quan tâm của người bệnh	4,72 (0,57)	4,85 (0,35)	4,58 (0,70)

Chăm sóc của nhân viên y tế	Nội	Ngoại	Sản
	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)
NVYT chăm sóc chính luôn tôn trọng và lịch sự với người bệnh	4,78 (0,510)	4,83 (0,41)	4,67 (0,64)
NVYT chăm sóc chính không gây đau đớn/cảm giác khó chịu cho người bệnh	4,75 (0,51)	4,77 (0,55)	4,67 (0,64)
NVYT chăm sóc chính luôn xử lý kịp thời khi người bệnh có triệu chứng bất thường	4,78 (0,47)	4,83 (0,41)	4,69 (0,55)
NVYT chăm sóc chính luôn đưa ra những hướng dẫn rõ ràng sau khi thăm khám	4,72 (0,57)	4,85 (0,40)	4,61 (0,59)
NVYT chăm sóc chính/Điều dưỡng luôn phát thuốc đúng giờ	4,76 (0,50)	4,83 (0,37)	4,76 (0,52)
NVYT chăm sóc chính có mặt khi được người bệnh/ người nhà gọi hay nhấn chuông báo	4,74 (0,49)	4,80 (0,47)	4,69 (0,58)
NVYT chăm sóc chính luôn dành đủ thời gian cho người bệnh	4,77 (0,53)	4,81 (0,46)	4,63 (0,74)
NVYT chăm sóc chính luôn mặc đồng phục y tế đẹp mắt, đúng quy định	4,87 (0,38)	4,88 (0,32)	4,80 (0,40)
Điểm trải nghiệm về chăm sóc của nhân viên y tế	4,75 (0,40)	4,82 (0,23)	4,69 (0,40)

Giá trị trải nghiệm chung về chăm sóc của nhân viên y tế ở mức tích cực với số điểm $4,69 \pm 0,4$; cao nhất là khoa Ngoại ($4,82 \pm$

$0,23$), thứ hai là khoa Nội ($4,75 \pm 0,4$), thấp nhất là khoa Sản ($4,69 \pm 0,4$).

Bảng 4. Điểm trải nghiệm của người bệnh nội trú về thông tin trong quá trình điều trị (n=232)

Thông tin trong điều trị	Nội	Ngoại	Sản	Tổng
	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)
Người bệnh luôn nhận được thông tin công khai và đồng nhất	4,72 (0,54)	4,80 (0,44)	4,63 (0,57)	4,71 (0,52)
Người bệnh luôn nhận được thông tin và lý do về sử dụng thuốc	4,75 (0,53)	4,85 (0,35)	4,69 (0,65)	4,76 (0,53)
Người bệnh luôn được thông tin lý do và tác dụng phụ của thuốc mới	4,83 (0,44)	4,75 (0,59)	4,69 (0,65)	4,77 (0,55)
Người bệnh luôn nhận được thông tin khi thực hiện các xét nghiệm, cận lâm sàng	4,80 (0,44)	4,77 (0,49)	4,63 (0,65)	4,74 (0,52)
Người bệnh luôn nhận được thông tin và lý do khi thực hiện thủ thuật/ phẫu thuật	4,83 (0,45)	4,85 (0,40)	4,69 (0,58)	4,79 (0,48)
Người bệnh luôn được hiểu rõ thông tin về cách chăm sóc sức khỏe cho bản thân	4,83 (0,41)	4,83 (0,41)	4,72 (0,57)	4,80 (0,46)

Thông tin trong điều trị	Nội	Ngoại	Sản	Tổng
	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)	TB (ĐLC)
Người bệnh luôn được hiểu rõ thông tin về chế độ dinh dưỡng/ khẩu phần ăn	4,83 (0,43)	4,90 (0,30)	4,72 (0,60)	4,82 (0,46)
Người bệnh luôn được hiểu rõ thông tin về các dấu hiệu, triệu chứng cần phải theo dõi	4,78 (0,51)	4,85 (0,40)	4,70 (0,63)	4,78 (0,52)
Người bệnh luôn biết rõ về các khoản được bảo hiểm y tế chi trả	4,74 (0,55)	4,80 (0,57)	4,61 (0,67)	4,72 (0,59)
Điểm trải nghiệm về thông tin trong quá trình điều trị	4,79 (0,35)	4,82 (0,24)	4,67 (0,41)	4,76 (0,35)

Điểm trải nghiệm chung của người bệnh về thông tin trong quá trình điều trị là $4,76 \pm 0,35$; giá trị này thuộc nhóm trải nghiệm tích

cực. Khoa Ngoại có điểm TB cao nhất $4,82 \pm 0,24$; thấp nhất là khoa Sản $4,67 \pm 0,41$.

Bảng 5. Tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh nội trú (n=232)

Nội dung trải nghiệm	Nội SL (%)	Ngoại SL (%)	Phụ Sản SL (%)	Chung SL (%)
Trải nghiệm về môi trường - cơ sở vật chất	95 (89,4)	60 (98,4)	53 (81,5)	208 (89,7)
Trải nghiệm về chăm sóc của nhân viên y tế	99 (93,4)	60 (98,4)	60 (92,3)	219 (94,4)
Trải nghiệm về thông tin trong điều trị	100 (94,3)	59 (96,7)	60 (92,3)	219 (94,4)
Trải nghiệm chung của người bệnh	100 (94,3)	61 (100,0)	60 (92,3)	221 (95,3)

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực chung là 95,3%. Về môi trường – cơ sở vật chất có tỷ lệ NB trải nghiệm tích cực thấp nhất (89,7%) và tỷ lệ này cũng thấp nhất ở

khoa Phụ Sản (81,5%). Trải nghiệm tích cực của người bệnh về chăm sóc của nhân viên y tế và thông tin trong điều trị đạt tỷ lệ cao (94,4%).

Bảng 6. Mối liên quan giữa đặc điểm của người bệnh với trải nghiệm người bệnh nội trú (n=232)

Loại bệnh	Đặc điểm	Trải nghiệm		OR (95%CI)
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)	
Cấp tính	Cấp tính	93 (93,9)	6 (6,1)	0,605 (0,179-2,044)
	Mãn tính	128 (96,2)	5 (3,8)	

Đặc điểm	Trải nghiệm		OR (95%CI)	
	Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Số lần điều trị	Lần đầu	79 (95,2)	4 (4,8)	0,974 (0,276-3,429)
	≥ 2 lần	142 (95,3)	7 (4,7)	1
Số ngày điều trị trong đợt điều trị này	≤ 7 ngày	208 (95,9)	9 (4,1)	3,556 (0,696-18,173)
	> 7 ngày	13 (86,7)	2 (13,3)	1
Tình trạng bảo hiểm y tế	Có	117 (96,7)	4 (3,3)	1,969 (0,560-6,917)
	Không	104 (93,7)	7 (6,3)	1
Khả năng chi trả	Tự có khả năng	199 (96,9)	7 (3,4)	5,169 (1,402-19,061)
	Phải vay mượn	22 (84,6)	4 (15,4)	1

Trải nghiệm tích cực ở nhóm người bệnh có khả năng chi trả cao hơn nhóm người bệnh phải vay mượn. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $OR = 5,169$; 95% CI của $OR = 1,402-19,061$.

BÀN LUẬN

Người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc Phúc Trường Minh có trải nghiệm tích cực chung đạt tỷ lệ cao 95,3% với điểm trung bình đạt $4,76 \pm 4,76$ điểm, cao hơn kết quả trong nghiên cứu tại bệnh viện 19-8 năm 2022 là 82,5% (6). Trong công tác quản lý chất lượng, Bệnh viện đã xây dựng chương trình bảo đảm và cải tiến chất lượng bệnh viện; xây dựng chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện. Kết quả nghiên cứu có thể cung cấp những thông tin quý giá giúp bệnh viện cải tiến quy trình và dịch vụ, từ đó nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho người bệnh.

Điểm trung bình trải nghiệm về môi trường - cơ sở vật chất là $4,76 \pm 0,37$ điểm, tỷ lệ trải nghiệm tích cực là 89,7%, cao nhất ở khoa Ngoại 98,4%. Kết quả này cao hơn khảo sát ở bệnh viện Đa khoa tỉnh Kiên Giang (2020) với điểm trải nghiệm tích cực là 3,59 điểm, tỷ lệ là 31,7% (7). Bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc

Phúc Trường Minh thực hiện tốt các nội dung này và được đánh giá trải nghiệm tích cực với tỷ lệ cao. Điều này hoàn toàn phù hợp với thiết kế theo tiêu chuẩn HBN (Health Building Notes) của Anh Quốc của Bệnh viện.

Giá trị trung bình tổng điểm trải nghiệm người bệnh về chăm sóc của nhân viên y tế là $4,75 \pm 0,37$ điểm, trải nghiệm tích cực về chăm sóc của nhân viên y tế tại bệnh viện đạt 94,4% cao hơn nghiên cứu tại bệnh viện đa khoa tỉnh Kiên Giang 85,9%. Tỷ lệ này cao hơn các nghiên cứu khác về người bệnh đánh giá sự chăm sóc mà họ nhận được ở bệnh viện là tốt hoặc tốt hơn từ kết quả nghiên cứu trải nghiệm của người bệnh tại các bệnh viện công ở Hong Kong là (80%) (8). Điều này chứng tỏ sự chăm sóc, văn hóa giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đã tác động trực tiếp lên trải nghiệm tích cực này thông qua các yếu tố hành vi như sự lắng nghe, tôn trọng, thông cảm, lưu tâm đến người bệnh; thúc đẩy mối quan hệ lâu dài, xây dựng được lòng tin của người bệnh với nhân viên y tế cũng như với bệnh viện, tạo dựng danh tiếng cho bệnh viện.

Trải nghiệm người bệnh nội trú điều trị tại 3 khoa lâm sàng trong nghiên cứu về thông tin

trong điều trị gồm 9 tiêu mục, điểm trung bình là $4,76 \pm 0,35$ điểm. Tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung về thông tin trong điều trị là 94,4%. Bệnh viện đã thực hiện tốt nội dung này.

Trải nghiệm tích cực ở nhóm người bệnh có khả năng chi trả cao hơn nhóm người bệnh phải vay mượn. Bệnh viện Đa khoa Hồng Ngọc là bệnh viện tư nhân do đó yếu tố liên quan trực tiếp đến trải nghiệm của người bệnh là chi phí điều trị. Chi phí điều trị cao gây ra gánh nặng tài chính cho chính người bệnh và gia đình của họ.

Hạn chế của nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu cắt ngang nên chỉ đánh giá các yếu tố liên quan tại một thời điểm không đại diện cho toàn bộ người bệnh nội trú ở tỉnh, khu vực hay toàn quốc. Nghiên cứu chỉ sử dụng phương pháp định lượng mà chưa có những phản hồi từ người bệnh để tìm hiểu sâu hơn về nguyên nhân, quá trình sử dụng dịch vụ mà người bệnh có trải nghiệm chưa tích cực.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ người bệnh nội trú tại bệnh viện Đa khoa Hồng Ngọc Phúc Trường Minh có trải nghiệm tích cực cao là 95,3%, điểm trung bình chung đạt $4,76 \pm 0,32$ điểm. Người bệnh có trải nghiệm tích cực: ở khoa Ngoại 100%, ở khoa Nội 94,3%, ở khoa Phụ Sản 92,3%. Người bệnh có khả năng chi trả viện phí có khả năng có trải nghiệm tích cực chung cao hơn so với người bệnh phải vay mượn tiền với OR = 5,169; 95%CI = 1,402-19,061.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Centers for Medicare & Medicaid Services. Who is in the Partnership? 2017 [Available from: <https://partnershipforpatients.cms.gov/about-the-partnership/who-is-in-the-partnership/whoisinthepartnership.html>]. 2017.
2. Male L, Noble A, Atkinson J, Marson T. Measuring patient experience: a systematic review to evaluate psychometric properties of patient reported experience measures (PREMs) for emergency care service provision. *International Journal for Quality in Health Care*. 2017;29(3):314-26.
3. Sở y tế Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh 6 tháng đầu năm 2019 2019 [Available from: <http://www.medinet.hochiminhcity.gov.vn/quan-ly-chat-luong-kham-chua-benh/ket-qua-khao-sat-trai-nghiem-nguoi-benh-noi-tru-tai-cac-benh-vien-tren>].
4. Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh. Công văn số 1729/SYT-NVY về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Thành phố Hồ Chí Minh 2019.
5. Daprim S Ogaji, Sally Giles, Gavin Daker-White, Peter Bower. Findings and Predictors of Patient-Reported Experience of Primary Health Care in Nigeria. *Journal of Patient Experience*. 2016;3(3):69-80.
6. Bùi Thị Mỹ Anh, Lê Thị Thanh Xuân, Đàm Thị Ngọc Anh. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại một số khoa lâm sàng, bệnh viện 198 Bộ Công an nam 2022. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu sức khỏe và Phát triển*. 2022;6(6):93-101.
7. Võ Nguyễn Phước Thảo. Trải nghiệm của người bệnh nội trú tại một số khoa lâm sàng thuộc bệnh viện đa khoa tỉnh Kiên Giang năm 2020 và một số yếu tố liên quan [Luận văn thạc sĩ y học]: Trường Đại học Y tế công cộng; 2020.
8. Eliza LY Wong, Angela Coulter, Annie WL Cheung, Carrie HK Yam, EK Yeoh, Sian M Griffiths. Patient experiences with public hospital care: first benchmark survey in Hong Kong. *Hong Kong Med J*. 2012;18(5):371-80.

Experience of Inpatients at Hong Ngoc Phuc Truong Minh General Hospital, Hanoi City in 2023

Nguyễn Thị Mỹ Linh¹, Trần Thị Nga²
¹Hong Ngoc Phuc Truong Minh hospital
²Hanoi Medical University

ABSTRACT

Objective: Describe the experience of inpatients at Hong Ngoc Phuc Truong Minh General Hospital, Hanoi City in 2023 and related factors. **Method:** Cross-sectional descriptive study on 232 inpatients in 3 departments of the hospital. The study used a survey questionnaire on inpatient experience at medical facilities in Ho Chi Minh City with a 5-point Likert scale. **Results:** The rate of patients with positive overall experience was 95.3%, with an average score of 4.76 ± 0.32 . The lowest positive experience rate was for the hospital environment and facilities at 81.5%. Patients with positive experiences were highest in the Surgical Department at 100%, followed by the Internal Medicine Department at 94.3%, and the Obstetrics and Gynecology Department at 92.3%. Patients who could afford hospital fees had a higher chance of having a positive overall experience compared to those who had to borrow money (OR = 5.169; 95%CI = 1.402-19.061). **Conclusion:** Inpatients at Hong Ngoc Phuc Truong Minh General Hospital had a high rate of positive experiences. The hospital should take measures to improve facilities, healthcare staff care, and communication with patients in the Internal Medicine and Obstetrics and Gynecology Departments to increase the rate of positive experiences among patients.

Keywords: Patient experience, inpatient, Hong Ngoc Phuc Truong Minh General Hospital.