

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

# Một số yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2023

Phạm Thanh Hà<sup>1\*</sup>, Dương Huy Lương<sup>2</sup>, Trần Văn Phú<sup>1</sup>, Nguyễn Thanh Huyền<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Lan Anh<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả một số yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2023.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu áp dụng thiết kế kết hợp: định lượng thực hiện nghiên cứu cắt ngang (theo STROBE) trên 280 người bệnh điều trị nội trú theo bộ câu hỏi CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) và định tính hiện tượng học qua phỏng vấn sâu (theo SRQR), 20 người bệnh và 20 nhân viên y tế. Thời gian nghiên cứu từ 9/2023 đến 11/2023 tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

**Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh nội trú có trải nghiệm tích cực chung đạt 91,1%.

**Kết luận:** Nghiên cứu chỉ ra rằng sự thiếu hụt điều dưỡng gây ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng chăm sóc và trải nghiệm của bệnh nhân, bao gồm tăng nguy cơ sai sót y tế và giảm sự hài lòng. Điều này cũng khiến điều dưỡng làm việc quá tải, dẫn đến căng thẳng và giảm hiệu quả công việc. Việc chờ đợi thanh toán lâu cũng dẫn đến sự lo lắng và ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm người bệnh. Ngược lại, các yếu tố tích cực như quy trình nhập viện và thanh toán minh bạch, không gian bệnh viện yên tĩnh, sạch sẽ với trang thiết bị được giám sát chặt chẽ đã góp phần cải thiện sự hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội. Nghiên cứu đề xuất cải tiến thời gian chờ khám, điều phối nhân lực điều dưỡng và tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn của các bác sĩ.

**Từ khóa:** Trải nghiệm người bệnh, người bệnh, điều trị nội trú, bệnh viện.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế là bản chất của sự phát triển bệnh viện và là nhân tố chính ảnh hưởng đến lòng trung thành của người bệnh (1). Trên thế giới, khảo sát trải nghiệm người bệnh đã được sử dụng thay thế cho khảo sát sự hài lòng của người bệnh do kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh giúp cung cấp nhiều thông tin hơn và thông tin đó có thể đo lường, qua đó giúp nhà quản lý biết khâu hay quy trình nào cần cải thiện trong các dịch vụ từ bệnh viện(2). Trong nghiên cứu của Mahmoud Farghaly và cộng sự năm 2021 về trải

nghiệm điều trị nội trú tại Ai Cập cho thấy trải nghiệm tích cực với phòng ở và phòng vệ sinh là 64,8%, giải thích tác dụng với chỉ định của thuốc 24,2%(2). Tại Việt Nam, nghiên cứu của Bùi Thị Mỹ Anh và cộng sự tại bệnh viện 198 Bộ Công an năm 2022 cho thấy tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung của người bệnh đạt 82,5%(3). Trong những năm qua, bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội luôn chú trọng, quan tâm duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tới người dân và thực hiện các đề tài về sự hài lòng của người bệnh nhưng trên thực tế cho thấy tỷ lệ hài lòng toàn diện của người



Địa chỉ liên hệ: Phạm Thanh Hà

Email: [havrhm@gmail.com](mailto:havrhm@gmail.com)

<sup>1</sup>Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội

<sup>2</sup>Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Bộ Y tế

Ngày nhận bài: 31/3/2025

Ngày phản biện: 10/7/2025

Ngày đăng bài: 30/10/2025

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0905SKPT25-030>

bệnh chỉ đạt 61,25% và điều đó đã trở thành thách thức lớn cho các nhà quản lý bệnh viện(4). Câu hỏi ưu tiên đặt ra: Những yếu tố nào ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh tại bệnh viện? Nhận thấy tính cấp thiết trong khảo sát trải nghiệm người bệnh, chúng tôi tiến hành nghiên cứu: “Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2023” với mục tiêu: Mô tả một số yếu tố ảnh hưởng tới trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2023.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu áp dụng thiết kế kết hợp: định lượng cắt ngang (theo STROBE) và định tính hiện tượng học qua phỏng vấn sâu (theo SRQR), nhằm bổ sung và đối chiếu kết quả từ hai phương pháp.

**Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội - 40B Tràng Thi, Hoàn Kiếm, Hà Nội. Thời gian nghiên cứu: Từ 9/2023 đến 12/2023. Thời gian thu thập số liệu: Tháng 9 đến tháng 11/2023.

**Đối tượng nghiên cứu:** người bệnh nội trú tại bệnh viện.

**Tiêu chuẩn lựa chọn:** Người bệnh đã hoàn thành quá trình điều trị nội trú và chuẩn bị xuất viện tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội trong thời gian thu thập dữ liệu; Người bệnh có khả năng giao tiếp và trả lời phỏng vấn.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu.

**Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:** Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỷ lệ:

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

Trong đó:

n: Là cỡ mẫu nghiên cứu; p: Ước tính tỷ lệ người

bệnh có trải nghiệm tích cực; d: Khoảng sai lệch tương đối mong muốn giữa tham số mẫu và tham số quần thể.  $d= 0,05$ ;  $Z_{(1-\alpha/2)}$ : Là khoảng tin cậy phụ thuộc mức ý nghĩa thống kê.

Ta có:  $Z^2_{(1-\alpha/2)} = 1,96$  với  $\alpha = 0,05$ . Chọn  $d= 0,05$ ; lấy  $p= 0,825$  tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung lấy từ nghiên cứu của tác giả Bùi Thị Mỹ Anh tại bệnh viện 198 Bộ Công an năm 2022 (3).

Thay vào công thức ta được  $n= 222$ . Lấy thêm 10% dự phòng trong trường hợp các phiếu thu thập được bị lỗi, hỏng. Tổng số mẫu thu thập thực tế là 280. Nghiên cứu chọn mẫu thuận tiện. Các đối tượng đủ tiêu chuẩn nghiên cứu tại bệnh viện được điều tra viên giải thích về nghiên cứu, nếu đồng ý tham gia nghiên cứu sẽ được phỏng vấn trực tiếp thông qua bộ câu hỏi.

Đối tượng định tính chọn ngẫu nhiên 20 người bệnh tham gia khảo sát để tiến hành phỏng vấn sâu. Và phỏng vấn 20 nhân viên y tế (5 bác sĩ, 5 điều dưỡng, 3 dược sĩ, 3 nhân viên tài chính, 2 bảo vệ và 2 nhân viên công tác xã hội)

**Biến số/chỉ số/ nội dung/chủ đề nghiên cứu:** Các nhóm biến chính sử dụng trong nghiên cứu gồm: Các biến số về thông tin chung của người bệnh; trải nghiệm của người bệnh: Khi nhập viện, chăm sóc của điều dưỡng, chăm sóc của bác sĩ, môi trường bệnh viện, trải nghiệm khi điều trị, khi làm thủ tục thanh toán, khi xuất viện. Biến số định tính bao gồm các trải nghiệm tích cực, tiêu cực khi điều trị tại bệnh viện, các yếu tố ảnh hưởng đến người bệnh từ góc nhìn của nhân viên y tế..

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

Dựa trên bộ công cụ CAHPS xây dựng và phát triển bởi Cơ quan nghiên cứu chất lượng Y tế của Mỹ AHQR phiên bản tiếng Việt sẵn có đã được dịch dành cho đối tượng từ 18 tuổi trở lên. Bộ công cụ khảo sát trải nghiệm bao gồm 20 tiêu mục tổng hợp với 7 khía cạnh. Bộ công cụ gồm 20 tiêu mục trên 7 khía cạnh: Trải nghiệm của người bệnh khi làm thủ tục nhập viện (3 mục), chăm sóc của điều dưỡng (4

mục), chăm sóc của bác sĩ (3 mục), môi trường bệnh viện (2 mục), trải nghiệm của người bệnh trong quá trình điều trị (3 mục), trải nghiệm của người bệnh khi làm thủ tục thanh toán (3 mục), trải nghiệm của người bệnh khi xuất viện (2 mục). Trong đó các câu hỏi đo lường được dựa trên thang 4 điểm : không bao giờ/ thỉnh thoảng/thường xuyên/luôn luôn hoặc rất không đồng ý/không đồng ý/đồng ý/rất đồng ý. Đối với nhận xét và đánh giá tổng quan về bệnh viện được sử dụng thang điểm từ 0-10 (kém nhất đến tốt nhất).

Bộ câu hỏi phỏng vấn sâu được thiết kế riêng cho hai nhóm đối tượng: người bệnh và nhân viên y tế (bao gồm bác sĩ, điều dưỡng, dược sĩ, nhân viên kế toán, dược và bảo vệ), nhằm khai thác trải nghiệm, khó khăn và đề xuất liên quan đến quá trình cung cấp và tiếp nhận dịch vụ. Câu hỏi mang tính mở, được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết và tham vấn chuyên gia, sau đó hiệu chỉnh qua thử nghiệm thực tế để đảm bảo tính phù hợp và độ tin cậy.

Đối tượng nghiên cứu sẽ được giải thích mục đích nghiên cứu và tính bảo mật thông tin trước khi tiến hành thu thập số liệu. Điều tra viên tiến hành phỏng vấn đối tượng dựa trên bộ công cụ đã có. Đối với trẻ dưới 18 tuổi sẽ được phỏng vấn khi sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ, những thông tin trẻ không được trải nghiệm sẽ được thu thập qua cha mẹ hoặc người giám hộ của trẻ.

**Xử lý và phân tích số liệu:** Số liệu định lượng được nhập bằng phần mềm Epidata, xử lý thống kê với phần mềm Stata 14. Số liệu định tính gỡ băng và chia thành các chủ đề để phân tích.

**Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu được Hội đồng khoa học Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội thông qua theo quyết định số 993/QĐ-BVRHMTWHN ngày 22/09/2023.

## KẾT QUẢ

### Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

**Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n=280)**

	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính</b>	Nam	165	58,9
	Nữ	115	41,1
<b>Tuổi</b>	<18 tuổi	34	12,1
	18-50 tuổi	213	76,1
	>50 tuổi	33	11,8
<b>Nghề nghiệp</b>	Kinh doanh, lao động tự do	76	27,1
	Học sinh, sinh viên	49	17,9
	Công nhân	22	7,9
	Nông dân	20	7,1
	Nghỉ hưu	19	6,8
	Khác	93	33,2
<b>Trình độ học vấn</b>	THPT trở lên	214	76,4
	Dưới THPT	66	23,6
<b>BHYT</b>	Có	201	71,8
	Không	79	28,2
<b>Nơi sinh sống</b>	Thành thị	134	47,9
	Nông thôn, miền núi	146	52,1

Nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện trên 280 đối tượng người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội. Kết quả cho thấy đối tượng tham gia nghiên cứu phân bố đồng đều ở cả hai nhóm nam và nữ chiếm tỷ lệ lần lượt là 58,9% và 41,1%. Tỷ lệ đối tượng tham gia nghiên cứu có độ tuổi từ 18-50 tuổi trở lên chiếm 76,1%. Về nghề nghiệp, đối tượng làm kinh doanh, lao động tự do chiếm tỷ

lệ cao nhất là 27,1%, tiếp theo là đối tượng học sinh, sinh viên chiếm tỷ lệ là 17,9%. Trình độ học vấn của ĐTNC cho thấy trình độ Trung học phổ thông trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất là 76,4%. Đối với việc sử dụng BHYT, ĐTNC có sử dụng thẻ BHYT chiếm tỷ lệ cao nhất là 71,8%. Kết quả cho thấy 47,9% ĐTNC sống ở thành thị.

### Trải nghiệm của người bệnh nội trú trên các khía cạnh

**Bảng 2. Trải nghiệm của người bệnh nội trú trên các khía cạnh (n=280)**

Nội dung	Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực (%)
Trải nghiệm của người bệnh khi nhập viện	80%
Trải nghiệm của người bệnh về khía cạnh chăm sóc của Điều dưỡng	89,5%
Trải nghiệm của người bệnh về khía cạnh chăm sóc của Bác sĩ	93%
Trải nghiệm của người bệnh về khía cạnh Môi trường bệnh viện	67%
Trải nghiệm của người bệnh về khía cạnh nằm viện	52,2%
Trải nghiệm của người bệnh về khía cạnh khi làm thủ tục thanh toán	89,4%
Trải nghiệm của người bệnh về khía cạnh xuất viện	71,9%
trải nghiệm tích cực chung của người bệnh với bệnh viện	91,1%

Bảng 2 cho thấy kết quả trải nghiệm của người bệnh với bệnh viện theo 7 khía cạnh: trong các khía cạnh về trải nghiệm của bệnh viện, tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về khía cạnh khi chăm sóc của bác sĩ có tỷ lệ cao nhất đạt 93% và tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực thấp nhất là khía cạnh nằm viện chỉ đạt 52,2%. Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực đạt 91,1%.

### Một số yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm hài lòng người bệnh tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2023

#### Các yếu tố ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm người bệnh

##### Cơ sở vật chất của bệnh viện

Mặc dù diện tích hạn chế nhưng bệnh viện luôn cố gắng tu sửa, cải tạo cũng như thực hiện các biện pháp (như phương pháp thực hành 5S) để cơ sở vật chất luôn sạch sẽ gọn gàng và là yếu

tố có ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội.

*“Bệnh viện tuy hơi nhỏ nhưng đồ dùng cho bệnh nhân thì trông vẫn mới, sạch sẽ”. – (PVS người bệnh 11).*

*“Phòng ốc ở đây rất sạch sẽ, ngày nào cũng có người vào lau dọn nên không bị mùi bệnh viện”. (PVS người bệnh 18).*

##### Quy trình vào viện, thanh toán rõ ràng

*“Ở đây thanh toán phải đợi nhưng quy trình rất đơn giản, chúng tôi được hướng dẫn cụ thể và có biển bảng hướng dẫn”. (PVS người bệnh 09).*

*“Bệnh viện luôn cải tiến chất lượng để giúp người bệnh dễ dàng thực hiện từ những việc nhỏ nhất như hướng dẫn lấy số, hướng dẫn thanh toán, ... Quy trình thanh toán bệnh viện*

*cũng cải tiến liên tục để thuận tiện nhất cho người bệnh”*. (PVS nhân viên kế toán).

### **Trình độ chuyên môn của bác sĩ**

Là bệnh viện trung ương tuyến cuối, với đội ngũ bác sĩ chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm luôn khiến bệnh nhân tin tưởng, hài lòng khi điều trị bệnh cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm của người bệnh.

*“Bệnh viện Trung ương nên các bác sĩ ở đây rất giỏi, vết mổ rất đẹp và nhanh lành”*. (PVS người bệnh 05).

*“Ở đây chúng tôi luôn được các lãnh đạo khoa, lãnh đạo bệnh viện tạo điều kiện cho đi học nâng cao tay nghề”*. (PVS bác sĩ khoa nội trú).

### **Các yếu tố ảnh hưởng chưa tích cực đến trải nghiệm người bệnh**

#### **Thời gian chờ thanh toán lâu**

việc chờ đợi để thanh toán là vấn đề nan giải của bệnh viện cần giải quyết vì nó ảnh hưởng không tốt đến trải nghiệm của người bệnh. Người bệnh nội trú được thanh toán ra viện vào buổi chiều hàng ngày, điều dưỡng gọi các bệnh nhân được ra viện đến để hướng dẫn thanh toán vì vậy quầy thanh toán bị dồn nhiều người bệnh cùng lúc. Bên cạnh đó vẫn có các bệnh nhân mới đến khám dẫn đến việc thời gian chờ đợi thanh toán lâu.

*“Ở đây buổi chiều đông bệnh nhân cùng ra viện nên rất đông”*. ( PVS người bệnh 02).

*“Thu tục ở bệnh viện thì đơn giản nhưng chờ thanh toán thì hơi lâu. Do mỗi một kế toán chỉ thu tiền một đối tượng nhất định nên khi bệnh nhân ra viện cùng lúc thì sẽ phải chờ mà đa số bệnh nhân nội trú là có BHYT nên càng lâu hơn”*. (Điều dưỡng khoa nội trú).

#### **Số lượng nhân lực điều dưỡng**

Đối với người bệnh việc được điều dưỡng quan tâm chăm sóc là vô cùng cần thiết, tuy nhiên do số lượng điều dưỡng hạn chế nên điều dưỡng không chăm sóc kỹ từng người bệnh như mong

muốn, gây ra nhiều hiểu lầm về thái độ của điều dưỡng, sự quan tâm của điều dưỡng đối với người bệnh. Điều này dẫn đến việc trải nghiệm của người bệnh đối với điều dưỡng không tốt.

*“Hiện tại khoa đã đủ số lượng theo đề án, tuy nhiên số lượng điều dưỡng ở khoa chưa đủ. Mỗi lần có người xin nghỉ là không có ai làm thay được, công việc gia đình không cho họ nghỉ cũng không được”*. (PVS bác sĩ Trưởng khoa nội trú).

*“Máy cô điều dưỡng ở đây chạy đi chạy lại liên tục nhưng gọi mãi mới được, chắc do đông bệnh nhân quá.”* (PVS người bệnh 08).

Việc thiếu nhân lực điều dưỡng khiến điều dưỡng quá tải, không chăm sóc kỹ cho từng người bệnh làm ảnh hưởng không tốt đến trải nghiệm của người bệnh.

## **BÀN LUẬN**

Trải nghiệm chung của người bệnh theo 7 khía cạnh cho thấy: Tỷ lệ NB có trải nghiệm tích cực chung đạt 91,1% và tỷ lệ NB chưa có trải nghiệm tích cực đạt 8,9%. Trong đó tỷ lệ NB có trải nghiệm tích cực cao nhất về khía cạnh khi xuất viện đạt 93% và tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực thấp nhất là khía cạnh nằm viện với 52,2%. Kết quả này đã cho các nhà quản lý thấy được các tiêu mục tích cực và các tiêu mục chưa tích cực để đưa ra những giải pháp hiệu quả nhằm cải tiến nâng cao chất lượng bệnh viện Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội trong những năm tới.

Nghiên cứu này đã chỉ ra, một trong những yếu tố tiêu cực ảnh hưởng tới trải nghiệm của người bệnh là số lượng điều dưỡng còn thiếu. Sự thiếu hụt điều dưỡng có ảnh hưởng rõ rệt đến trải nghiệm của bệnh nhân và chất lượng chăm sóc y tế. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng tình trạng thiếu điều dưỡng không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc mà còn làm giảm sự hài lòng và trải nghiệm tích cực của bệnh nhân (5). Thiếu hụt điều dưỡng dẫn đến việc những điều dưỡng còn lại phải làm việc quá tải, gây ra căng thẳng và kiệt sức. Điều này làm giảm chất lượng chăm sóc và

khiến bệnh nhân cảm thấy không được quan tâm đúng mức, giống với nghiên cứu ở Sri Lanka chỉ ra rằng sự gia tăng khối lượng công việc do thiếu hụt điều dưỡng dẫn đến sự suy giảm chất lượng chăm sóc và gia tăng sai sót trong điều trị (6).

Quy trình thủ tục xác định rõ ràng và minh bạch trong viện và thanh toán đóng vai trò quan trọng trong công việc nâng cao trải nghiệm của bệnh nhân. Sự minh bạch này giúp giảm bớt căng thẳng, tạo cảm giác yên tâm khi bệnh nhân hiểu các bước cần thực hiện và các khoản chi phí liên quan. Việc quản lý thông tin hiệu quả không chỉ cải thiện sự hài lòng mà còn xây dựng niềm tin giữa bệnh viện và bệnh nhân, tránh những điều bất ngờ về tài chính hoặc hành chính (7). Cung cấp thông tin chi tiết về chi phí và quy trình thanh toán giúp bệnh nhân kiểm soát tốt hơn, giảm gánh nặng tâm lý và tăng sự hài lòng về dịch vụ y tế.

Thời gian thanh toán lâu là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm tổng thể của người bệnh tại bệnh viện. Bệnh nhân không chỉ đến để điều trị mà còn mong đợi một quy trình hành chính và tài chính hiệu quả. Khi các thủ tục thanh toán bị trì hoãn, họ thường cảm thấy lo lắng, căng thẳng và mất kiểm soát về chi phí. Điều này đặc biệt nghiêm trọng trong giai đoạn xuất viện, khi bệnh nhân đã trải qua điều trị và chỉ mong muốn rời viện nhanh chóng. Chậm trễ trong thanh toán làm tăng thời gian chờ đợi, gây bất tiện, ảnh hưởng đến kế hoạch cá nhân và gia đình, đồng thời làm giảm sự hài lòng với toàn bộ quá trình điều trị, dù chất lượng y tế có thể vẫn đảm bảo. Những trải nghiệm tiêu cực này dễ dàng lan truyền qua truyền miệng hoặc mạng xã hội, ảnh hưởng đến uy tín và khả năng thu hút bệnh nhân trong tương lai. Từ góc độ vận hành, chậm trễ trong thanh toán cũng gây lãng phí nguồn lực, làm chậm quá trình xoay vòng giường bệnh, ảnh hưởng đến hiệu suất và chi phí của bệnh viện. Do đó, cải tiến quy trình hành chính và tài chính, đặc biệt là tại khâu thanh toán, là yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm người bệnh một cách toàn diện. (8).

Nghiên cứu này chỉ ra, không gian phòng bệnh yên tĩnh, sạch sẽ với trang thiết bị được giám

sát, sửa chữa kịp thời là yếu tố tích cực đem lại trải nghiệm tốt cho người bệnh. Không gian yên tĩnh trong bệnh viện giúp bệnh nhân có môi trường nghỉ ngơi và hồi phục tốt hơn (9). Tiếng ồn lớn không chỉ gây khó chịu mà còn làm gián đoạn giấc ngủ của bệnh nhân, ảnh hưởng đến khả năng hồi phục và gây ra căng thẳng. Nghiên cứu cho thấy rằng giảm thiểu tiếng ồn tại các đơn vị điều trị bằng cách thực hiện “giờ yên tĩnh” đã giúp tăng điểm số hài lòng của bệnh nhân, cải thiện trải nghiệm tại bệnh viện. Không gian bệnh viện sạch sẽ ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của bệnh nhân và khả năng họ sẽ giới thiệu bệnh viện cho người khác.

*Hạn chế của nghiên cứu:* Một số người bệnh chưa có sự cởi mở trong vấn đề đưa ra ý kiến đánh giá chủ quan, ngoài ra những người bệnh nặng thường có xu hướng né tránh nghiên cứu do vậy tác giả gặp phải nhiều trở ngại trong việc thu thập dữ liệu và ý kiến. Dẫn đến thông tin của người bệnh có thể chưa phản ánh đúng thực trạng của vấn đề nghiên cứu.

## KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương trên 280 người và 40 người được phỏng vấn sâu, chúng tôi rút ra kết luận rằng: tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực đạt 91,1%. Các yếu tố tích cực là cơ sở vật chất, quy trình thanh toán và trình độ chuyên môn của bác sĩ. Các yếu tố chưa tích cực là thiếu điều dưỡng và thời gian chờ thanh toán.

Từ kết quả nghiên cứu, chúng tôi khuyến nghị bệnh viện cải tiến thời gian thanh toán bằng cách tăng cường nhân viên kế toán trong khung giờ cao điểm, tăng cường nhân lực điều dưỡng tại các khoa nội trú bằng cách tuyển thêm hoặc điều phối điều dưỡng giữa các khoa, và tiếp tục đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ bác sĩ để duy trì và phát huy các yếu tố ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm của người bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Rapport F, Hibbert P, Baysari M, Long J, Seah R, Zheng W, et al. What do patients really want? An in-depth examination of patient experience in four Australian hospitals. *BMC health services research*. 2019;19(1):1-9.
2. Farghaly M, Kamal A, El-Setouhy M, Hirshon JM, El-Shinawi M. Patient satisfaction with a tertiary hospital in Egypt using a HCAHPS-derived survey. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*. 2021;14:3053-60.
3. BTM Anh, LTT Xuân, ĐTN Anh, NTH Thu. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại một số khoa lâm sàng, Bệnh viện 198 Bộ Công an năm 2022. *Journal of Health and Development Studies*. 2022;6(6):93-101.
4. P.QLCL Báo cáo hài lòng người bệnh nội trú năm 2022. Bệnh viện RHMTWHN; 2022.
5. Anhang Price R, Elliott MN, Zaslavsky AM, Hays RD, Lehrman WG, Rybowski L, et al. Examining the role of patient experience surveys in measuring health care quality. *Medical Care Research And Review*2014;71(5):522-54.
6. Fernandopulle B, Gunawardena N, De Silva S, Abayawardana C, Hirimuthugoda LJMAPoC. Patient experiences of access to NCD medicines in Sri Lanka: Evidence of the success story towards universal coverage. 2019;3:2399202619873228.
7. Wang W, Loban E, Dionne EJJoer. Public hospitals in China: is there a variation in patient experience with inpatient care. *International journal of environmental research and public health*. 2019;16(2):193.
8. Min R, Li L, Zi C, Fang P, Wang B, Tang C. Evaluation of patient experience in county-level public hospitals in China: a multicentred, cross-sectional study. *BMJ open*. 2019;9(11):e034225.
9. Liu L, Gauri DK, Jindal RP. The role of patient satisfaction in hospitals' medicare reimbursements. *Journal of Public Policy and Marketing* 2021;40(4):558-70.

## Experience of the inpatients at National hospital of Odonto- Stomatology in 2023

*Phạm Thanh Hà<sup>1</sup>, Duong Huy Luong<sup>2</sup>, Tran Van Phu<sup>1</sup>, Nguyen Thanh Huyen<sup>1</sup>, Nguyen Thi Lan Anh<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Hanoi National Hospital of Odonto-Stomatology

<sup>2</sup>Department of Medical Services Administration, Ministry of Health

### ABSTRACT

**Objective:** To describe several factors influencing the inpatient experience at the National Hospital of Odonto-Stomatology in Hanoi in 2023. **Research Methods:** This study employed a mixed-methods design: a quantitative cross-sectional study (following STROBE guidelines) was conducted with 280 inpatients using the CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) questionnaire, and a qualitative phenomenological approach (based on SRQR) was conducted through in-depth interviews with 20 patients and 20 healthcare staff. The study period lasted from September 2023 to November 2023 at the National Hospital of Odonto-Stomatology in Hanoi. **Results:** The proportion of inpatients with an overall positive experience was 91.1%. **Conclusion:** The study indicates that a shortage of nursing staff negatively impacts the quality of care and patient experience, including an increased risk of medical errors and decreased satisfaction. This also leads to nurse overload, resulting in stress and reduced work efficiency. Long waiting times for payment also cause anxiety and adversely affect the patient experience. In contrast, positive factors such as transparent admission and payment procedures, a quiet and clean hospital environment, and well-monitored equipment contribute to improved patient satisfaction at the National Hospital of Odonto-Stomatology in Hanoi. **Recommendations:** Improve waiting times for examinations, better coordinate nursing staff, and continue to enhance the professional qualifications of doctors.

**Keywords:** Patient experience, patients, inpatient care, hospital.