

khỏe và được chuyển vị trí công tác hoặc nghỉ chế độ đối với các trường hợp sức khỏe loại IV.

Cần có kế hoạch, chăm sóc, dự phòng cho người lao động để hạn chế tỉ lệ mắc bệnh, đặc biệt các nhóm bệnh răng hàm mặt, tai mũi họng và tiêu hóa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội** (2020). Ban hành danh mục nghề, công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm và nghề, công việc đặc biệt nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm. Thông tư số 11/2020/TT-BLĐTBXH ngày 12 tháng 11 năm 2020.
2. **Cục quản lý Môi trường y tế** (2022). Báo cáo Hoạt động y tế lao động và phòng chống bệnh nghề nghiệp năm 2021. Tháng 3 năm 2022. Bộ Y tế.
3. **Khương Văn Duy, Lê Quang Chung, Khương Thị Bích Phượng** (2021). Tỷ lệ hiện mắc bệnh bụi phổi than ở người lao động tại một Công ty khai thác than hầm lò, năm 2020. Tạp chí nghiên

cứu Y học: Tập 144, Số 8 (2021).

4. **Nguyễn Như Đua** (2021). Nghiên cứu thực trạng bệnh viêm mũi xoang mạn tính ở người lao động ngành than - công ty Nam Mẫu Ưông Bí Quảng Ninh và đánh giá hiệu quả của biện pháp can thiệp. Luận án Tiến sĩ Y học, Trường Đại học Y Hà Nội. 2021.
5. **Nguyễn Việt Quang, Hoàng Thu Hà, Lê Thị Thanh Hoa và cộng sự** (2022). Đặc điểm bệnh tai mũi họng của công nhân nhà máy Cốc hóa, Công ty Cổ phần Gang thép Thái Nguyên năm 2021. Tạp chí Y học Việt Nam. 2022: Tập 515, Tháng 5, Số đặc biệt: 3 - 8.
6. **Đỗ Văn Tùng** (2014). Khảo sát bệnh Tai Mũi Họng thường gặp của công nhân xí nghiệp hầm lò mỏ than 35 - Tổng công ty than Đông Bắc. Luận văn Thạc sĩ Y học. Trường Đại học Y Hà Nội. 2014
7. **Ting Liu, Shimin Liu** (2020). The impacts of coal dust on miners' health: A review. Res: 2020 Nov;190:109849. doi: 10.1016/j.envres.2020.109849.

TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỚI NHÂN VIÊN Y TẾ (NVYT) TẠI KHOA NGOẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC TIMES CITY NĂM 2021 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Huy Hoàng¹, Trần Thị Phúc Nguyệt², Phạm Tường Vân³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả trải nghiệm người bệnh với chăm sóc của bác sĩ, điều dưỡng tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021 và xác định một số yếu tố liên quan. **Đối tượng và phương pháp:** Mô tả cắt ngang trên 228 người bệnh nằm tại Khoa ngoại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City, số liệu thu thập thông qua bộ công cụ đánh giá trải nghiệm do cơ quan nghiên cứu chất lượng Y tế của Mỹ xây dựng. **Kết quả:** Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng: tích cực 90,4%; chưa tích cực 9,6%. Trải nghiệm tích cực với thái độ tôn trọng là 98,7%, lắng nghe 99,1%; giải thích dễ hiểu 97,4% và giúp đỡ khi được gọi là 98,7%. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của bác sĩ: tích cực 92,1%; chưa tích cực 7,9%. Trong đó nhận được sự tôn trọng là 95,6%, lắng nghe bày tỏ 95,2% và giải thích dễ hiểu 94,7%. Mỗi liên quan cho thấy người bệnh có trình độ THPT trở xuống có mức độ trải nghiệm tích cực cao hơn 2,9 lần so với trình độ cao hơn (trải nghiệm với điều dưỡng). Thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm mức độ tích cực cao hơn 3,8 lần và 3,6 lần so với nhóm nằm viện trên

2 ngày (trải nghiệm với điều dưỡng và bác sĩ tương ứng). **Kết luận:** Người bệnh có trải nghiệm tích cực với NVYT là rất cao, tuy nhiên cần rà soát tìm nguyên nhân và cải tiến chất lượng phục vụ đối với những trải nghiệm tiêu cực của người bệnh.

Từ khóa: trải nghiệm của người bệnh, bác sĩ và điều dưỡng.

SUMMARY

EXPERIENCE OF INPATIENTS WITH MEDICAL STAFF AT THE DEPARTMENT OF SURGERY VINMEC TIMES CITY INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2021 AND SOME RELATED FACTORS

Objective: Describe the patient's experience with the care of doctors and nurses at the Department of Surgery at Vinmec Times City International Hospital in 2021 and identify some related factors. **Subjects and methods:** Cross-sectional description of 228 patients at the Surgery Department of Vinmec Times City International General Hospital, data collected through the experience assessment toolkit developed by the Medical Quality Research Agency built by the US. **Results:** Patient's experience of nursing care: positive 90.4%; not positive 9.6%. Positive experience with respect is 98.7%, listening 99.1%; easy to understand explanations 97.4% and help when called 98.7%. Patient's experience of doctor's care: positive 92.1%; not positive 7.9%. In which, 95.6% of respect is received, 95.2% is listened to, and 94.7% is easy to understand. The relationship shows that patients with a high school education or less have a positive

¹Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vimec Times City

²Trường Đại học Thăng Long

³Trường Đại học Y Hà Nội

Chịu trách nhiệm chính: Phạm Tường Vân

Email: phamtuongvan@hmu.edu.vn

Ngày nhận bài: 11.4.2023

Ngày phản biện khoa học: 23.5.2023

Ngày duyệt bài: 19.6.2023

experience level 2.9 times higher than a higher level (experience with nursing). Hospital stays of 2 days or less experienced 3.8 times and 3.6 times higher levels of positivity compared to the group of hospital stays of more than 2 days (experiences with nurses and doctors, respectively). **Conclusion:** Patients have a very high positive experience with health workers, however, it is necessary to examine to find the causes and improve service quality for the negative experiences of patients. **Keywords:** experience of patients, doctors and nurses.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trải nghiệm của người bệnh thường được xem là phản ứng với những gì xảy ra thực tế trong suốt quá trình chăm sóc sức khoẻ và cung cấp thông tin của nhân viên y tế [1]. Thuật ngữ "hài lòng" và "trải nghiệm" người bệnh có khác nhau đôi chút, khi đánh giá trải nghiệm người bệnh cần tìm hiểu được những điều xảy ra với người bệnh trong quá trình sử dụng dịch vụ y tế và xảy ra ở mức độ thường xuyên như thế nào trong khi sự hài lòng được đánh giá sau khi người bệnh đã sử dụng dịch vụ y tế [2]. Quan niệm "khả năng tiếp cận dịch vụ, an toàn, người bệnh là trung tâm" đang rất phổ biến hiện nay khi nói tới chất lượng Bệnh viện. Theo nghiên cứu của Yuhua Bao và cộng sự tại các bệnh viện công lập ở Thượng Hải cho thấy có 91,4% người bệnh có trải nghiệm tích cực về giao tiếp giữa bệnh nhân và nhân viên y tế, 83,5% về việc được tham gia quyết định điều trị lâm sàng và 91,9% nhận được sự tôn trọng [3]. Việt Nam hiện nay chưa có nhiều nghiên cứu đo lường trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện mà phần lớn các nghiên cứu thực hiện về sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên gần đây, theo khảo sát trải nghiệm của người bệnh tại bệnh viện Quận 2 TP Hồ Chí Minh năm 2021 cho thấy tỷ lệ người bệnh nội trú có trải nghiệm tốt lúc nhập viện là 67,5%, lúc nằm viện là 59,8%, chi trả viện phí là 54,3% và trải nghiệm tốt trước lúc xuất viện là 93,8% [4]. Tại khoa Ngoại tổng hợp-Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vimec Times City, người bệnh nội trú có thời gian nằm viện trung bình 2-4 ngày, trải nghiệm hiện tại của họ đối với chăm sóc của các bác sĩ, điều dưỡng ra sao và có những yếu tố nào liên quan đến những trải nghiệm đó vẫn đang là câu hỏi mở? Để góp phần nâng cao chất lượng điều trị người bệnh, đề tài hướng đến mục tiêu: *Mô tả trải nghiệm người bệnh với chăm sóc của bác sĩ, điều dưỡng tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021 và xác định một số yếu tố liên quan.*

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu. Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đồng ý tham gia nghiên cứu và nằm điều trị trên 24 giờ tại khoa ngoại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City. Thời gian nghiên cứu từ tháng 3 đến tháng 8 năm 2021.

2.2. Phương pháp nghiên cứu. Thiết kế nghiên cứu theo phương pháp mô tả cắt ngang.

2.3. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu. Cỡ mẫu trong nghiên cứu được tính bằng công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

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

Trong đó: n: Cỡ mẫu tối thiểu
 $Z_{1-1/2}$: Hệ số tin cậy với độ tin cậy 95%, $Z=1,96$; α : Mức ý nghĩa thống kê
 p: Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực với bác sĩ (89,8%). [5]

d: Sai số chấp nhận được của ước lượng (0,04). Thay các giá trị vào công thức, cỡ mẫu tối thiểu tính được $n=225$. Thực tế đã làm $n=228$. Chọn 228 mẫu theo cách thuận tiện với tiêu chuẩn chọn người bệnh đã nêu đến khi đủ cỡ mẫu.

2.4. Công cụ và phương pháp đánh giá. Bộ công cụ được sử dụng trong nghiên cứu là bộ câu hỏi hướng dẫn tự điền do cơ quan nghiên cứu chất lượng Y tế của Mỹ xây dựng gồm 27 tiểu mục với 7 nhóm khía cạnh (chăm sóc của điều dưỡng, chăm sóc của bác sĩ...). Mỗi câu hỏi đo lường dựa trên thang điểm 4 tương ứng với các mức không bao giờ/thỉnh thoảng/thường xuyên/luôn luôn hoặc có/ không.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu
Bảng 3.1. Đặc điểm thông tin nhập viện của đối tượng nghiên cứu (n=228)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Số lần nhập viện trong 3 tháng gần đây (lần)	Chưa từng trước đây	71	31,1
	1 lần	109	47,9
	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	2,8 ± 2,0 (1-16)	

Nhận xét: Trong ba tháng gần đây 31,1% người bệnh chưa từng phải nhập viện trong khi đó tỷ lệ người bệnh nhập viện từ 1, 2, và từ ba lần trở lên chiếm 47,9%; 16,2% và 4,8%. Thời

gian nằm viện trung bình là $2,8 \pm 2,0$, dài nhất là 16 ngày và ngắn nhất là 1 ngày,

3.2. Trải nghiệm chăm sóc của người bệnh tại khoa ngoại BVĐK Vinmec Time City năm 2021

Bảng 3.2. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng (n=228)

Chăm sóc của điều dưỡng	Tích cực			Chưa tích cực		
	Luôn luôn n (%)	Thường xuyên n (%)	Chung n (%)	Thỉnh thoảng n (%)	Không bao giờ n (%)	Chung n (%)
Tôn trọng và lịch sự	185 (81,1)	40 (17,5)	225 (98,7)	3 (1,3)	0 (0,0)	3 (1,3)
Lắng nghe	192 (84,2)	34 (14,9)	226 (99,1)	2 (0,9)	0 (0,0)	2 (0,9)
Giải thích một cách dễ hiểu	183 (80,3)	39 (17,1)	222 (97,4)	6 (3,6)	0 (0,0)	6 (3,6)
Giúp đỡ khi được gọi	184 (80,7)	41 (17,9)	225 (98,7)	3 (1,3)	0 (0,0)	3 (1,3)
Đánh giá chung	206 (90,4)			22 (9,6)		

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh đánh giá chung có trải nghiệm tích cực về hoạt động chăm sóc của điều dưỡng chiếm 90,4%. Người bệnh được điều dưỡng tôn trọng và lịch sự 98,7%, lắng nghe là 99,1%; giải thích một cách dễ hiểu là 97,4% và

giúp đỡ khi được gọi là 98,7%. Trong đó tỷ lệ trải nghiệm chung chưa tích cực là 9,6%, trong đó tỷ lệ trải nghiệm chưa tích cực cao nhất là việc giải thích của điều dưỡng một cách dễ hiểu những điều người bệnh cần biết là 3,6%.

Bảng 3.3. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của bác sĩ (n=228)

Chăm sóc của bác sĩ	Tích cực			Chưa tích cực		
	Luôn luôn n (%)	Thường xuyên n (%)	Chung n (%)	Thỉnh thoảng n (%)	Không bao giờ n (%)	Chung n (%)
Tôn trọng và lịch sự	197 (86,4)	21 (9,2)	218 (95,6)	10 (4,4)	0 (0,0)	10 (4,4)
Lắng nghe	195 (85,5)	22 (9,6)	217 (95,2)	11 (4,8)	0 (0,0)	11 (4,8)
Giải thích dễ hiểu	197 (86,4)	19 (8,3)	216 (94,7)	12 (5,3)	0 (0,0)	12 (5,3)
Đánh giá chung	210 (92,1)			18 (7,9)		

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực với hoạt động điều trị của bác sĩ là 92,1% trong đó các trải nghiệm với sự tôn trọng lịch sự, lắng nghe bày tỏ, và giải thích dễ hiểu của bác sĩ lần lượt là 95,6%; 95,2%; 94,7%. Với 7,9 % số người bệnh có đánh giá trải nghiệm chưa tích cực thì trải nghiệm với việc giải thích dễ hiểu những điều cần biết chiếm tỉ lệ cao nhất 5,3%.

3.2. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh

Bảng 3.4. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm về chăm sóc của điều dưỡng (n=228)

Đặc điểm	Trải nghiệm		OR (95%CI)	P X2 test	
	Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)			
Tuổi	<35 tuổi	65 (92,9)	5 (7,1)	1,6 (0,6-4,4)	0,4
	≥35 tuổi	141 (89,2)	17 (10,8)		
Giới	Nam	91 (89,2)	11 (10,8)	0,79 (0,3-1,9)	0,6
	Nữ	115 (91,3)	11 (8,7)		
Nơi cư trú	Nông thôn	21 (95,5)	1 (4,5)	2,4 (0,3-18,6)	0,4
	Thành thị	185 (89,8)	21 (10,2)		
Trình độ	≤ THPT	138 (93,9)	9 (6,1)	2,9 (1,2-7,2)	0,02*
	CĐ, ĐH, SĐH	68 (84,0)	13 (16,0)		
Số lần nhập viện (3 tháng)	Chưa từng	66 (93,0)	5 (7,0)	1,6 (0,6-4,5)	0,4
	Có	140 (89,2)	17 (10,8)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	121 (95,3)	6 (4,7)	3,8 (1,4-10,1)	0,01*
	>2 ngày	85 (84,2)	16 (15,8)		

* $p < 0,05$

Nhận xét: Nhóm người bệnh có trình độ THPT trở xuống có trải nghiệm tích cực với chăm sóc của điều dưỡng cao hơn 2,9 lần so với nhóm có trình độ cao hơn là CĐ, ĐH, SĐH ($p < 0,05$). Nhóm người bệnh có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm tích cực với chăm sóc của điều dưỡng cao hơn 3,8 lần so với nhóm nằm viện trên 2 ngày ($p < 0,05$)

Bảng 3.5. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của bác sĩ (n=228)

Đặc điểm		Trải nghiệm		OR (95%CI)	p
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Tuổi	<35 tuổi	66 (94,3)	4 (5,7)	1,6 (0,5-5,1)	0,4
	≥35 tuổi	144 (91,1)	14 (8,9)		
Giới	Nam	95 (93,1)	7 (6,9)	1,3 (0,5-3,5)	0,6
	Nữ	115 (91,3)	11(8,7)		
Nơi cư trú	Nông thôn	21 (95,5)	1 (4,5)	1,9 (0,2-14,9)	0,5
	Thành thị	189 (91,7)	17 (8,3)		
Trình độ	THPT	138 (93,9)	9(6,1)	1,9 (0,7-5)	0,2
	CĐ, ĐH, SĐH	72 (88,9)	9 (11,1)		
Số lần nhập viện (3 tháng)	Chưa từng	67 (94,4)	4 (5,6)	1,6 (0,5-5,2)	0,4
	Có	143 (91,1)	14(8,9)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	122 (96,1)	5 (3,9)	3,6 (1,2-10,5)	0,02*
	>2 ngày	88 (87,1)	13 (12,9)		

* p < 0,05

Nhận xét: Đối với trải nghiệm điều trị của bác sĩ nhóm người bệnh có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có tỷ lệ trải nghiệm tích cực cao hơn 3,6 lần so với nhóm nằm viện trên 2 ngày. Mỗi liên quan này có ý nghĩa thống kê với p < 0,05

IV. BÀN LUẬN

4.1. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng. Kết quả đánh giá chung trải nghiệm tích cực là 90,4% ở hoạt động chăm sóc của điều dưỡng. Trong đó người bệnh được nhận sự chăm sóc từ điều dưỡng với thái độ tôn trọng là 98,7%, lắng nghe 99,1%; giải thích dễ hiểu 97,4% và giúp đỡ khi được gọi là 98,7%. Một số nghiên cứu khác cũng cho rằng trải nghiệm về tinh thần, thái độ của nhân viên y tế vẫn được đánh giá cao nhất [6]. Kết quả của chúng tôi cao hơn Nguyễn Thị Huyền Trâm năm 2018 tại Bệnh viện đại học Y Hà Nội có 61,3% người bệnh luôn luôn được điều dưỡng tôn trọng và 50,2% luôn luôn được lắng nghe [12] và nghiên cứu của Trần Thị Diệp & cộng sự tại bệnh viện Thanh Nhàn năm 2021 là tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về chăm sóc của điều dưỡng: đến giúp đỡ khi cần 38,7%, giải thích dễ hiểu 57,3%, lắng nghe 64,4% và được tôn trọng 73,9% [7]. Trong quá trình điều trị nội trú tại bệnh viện, điều dưỡng là một trong những lực lượng y tế tiếp xúc và cung cấp các dịch vụ với người bệnh nhiều nhất vì vậy sự giao tiếp và chăm sóc của điều dưỡng có ảnh hưởng rất nhiều đến trải nghiệm người bệnh. Bên cạnh con số 90,4% người bệnh đánh giá tích cực, vẫn có 9,6% người bệnh đánh giá trải nghiệm hoạt động chăm sóc của điều dưỡng ở mức chưa tích

cực, nhưng nhìn chung chất lượng chăm sóc của điều dưỡng đã cải thiện rất nhiều, tuy nhiên cơ sở nghiên cứu cũng cần rà soát, bổ sung hoàn thiện hơn nữa nhằm nâng cao mức độ trải nghiệm tích cực, hài lòng của người bệnh phù hợp với chi phí mà họ sử dụng dịch vụ bệnh viện.

4.2. Trải nghiệm của người bệnh về điều trị của bác sĩ. Kết quả nghiên cứu cho thấy 92,1% người bệnh có trải nghiệm tích cực về điều trị của bác sĩ. Trong đó nhận được sự tôn trọng là 95,6%, lắng nghe bày tỏ 95,2% và giải thích dễ hiểu 94,7%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương tự như nghiên cứu tại BV Đại học Y Hà Nội: người bệnh được tôn trọng (93,4%), giải thích dễ hiểu (89,8%) [12] và nghiên cứu của Nguyễn Trọng Sơn ở bệnh viện hữu nghị Việt Đức năm 2021 với tỷ lệ người bệnh đánh giá tích cực về nội dung được NVYT tôn trọng chiếm tỷ lệ cao nhất 99,3%. [8]. Nhưng lại cao hơn nghiên cứu của Sarah E. Richards năm 2018 với lần lượt 82% và 67% [9] và nghiên cứu của Trần Thị Diệp tại bệnh viện Thanh Nhàn: Người bệnh nhận được giải thích dễ hiểu 67,6%, lắng nghe 71,5% [7]. Rõ ràng là sự chăm sóc, văn hóa giao tiếp ứng xử của lực lượng bác sĩ đã tác động trực tiếp đến trải nghiệm của người bệnh theo hướng tích cực, điều dưỡng và bác sĩ là hai lực lượng quyết định tạo niềm tin cho người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện khi cần sự giúp đỡ. Tuy nhiên vẫn còn 7,9% người bệnh đánh giá trải nghiệm điều trị của bác sĩ ở mức chưa tích cực, phải chăng do công việc quá tải hay đội ngũ trẻ chưa nhiều kinh nghiệm chăm sóc và chưa được đào tạo thường xuyên về giao tiếp ứng xử cũng như công tác giám sát chưa được thực hiện chặt chẽ nên phần nào liên

quan đến kết quả của trải nghiệm. Sự lắng nghe, thấu hiểu của lực lượng bác sĩ có ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm của người bệnh, do vậy giao tiếp hai chiều và giải thích rõ ràng, ngắn gọn sẽ đem lại hiệu quả quan trọng trong hoạt động khám chữa bệnh.

4.3. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021. Kết quả nghiên cứu một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của điều dưỡng cho thấy người bệnh có trình độ THPT trở xuống có mức độ trải nghiệm hoạt động chăm sóc của điều dưỡng ở mức tích cực cao hơn 2,9 lần so với người có trình độ cao hơn là CĐ, ĐH, SĐH. Kết quả của chúng tôi cũng tương tự Lê Thị Kim Ngân khảo sát ở bệnh nhân điều trị nội trú tại BV ĐK Trung Ương Cần Thơ cho thấy bệnh nhân trình độ học vấn thấp thì hài lòng cao hơn bệnh nhân trình độ học vấn cao ($P < 0,05$) [10]. Nghiên cứu còn chỉ ra người bệnh có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm với điều dưỡng và bác sĩ mức độ tích cực cao hơn 3 lần so với nằm viện trên 2 ngày ($p < 0,05$). Nghiên cứu của chúng tôi cho kết quả tương tự nghiên cứu tại BV Đại học Y Hà Nội năm 2018 [12]. Điều này phải chăng do số ngày nằm viện dài có liên quan đến tình trạng bệnh tật nặng hơn khiến cho bệnh nhân có cảm giác khó chịu dẫn đến trải nghiệm sẽ kém tích cực hơn cho dù dịch vụ y tế không thay đổi, cũng có thể khi người bệnh có thời gian nằm viện dài ngày hơn thì nhu cầu đáp ứng trải nghiệm của họ sẽ cao hơn. Do vậy cải thiện tâm lý cho người bệnh thật thoải mái rất quan trọng trong những ngày người bệnh phải nằm thêm thời gian.

V. KẾT LUẬN

5.1. Về trải nghiệm của người bệnh tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của điều dưỡng: tích cực 90,4%; chưa tích cực 9,6%. Trong đó người bệnh được nhận sự chăm sóc từ điều dưỡng với thái độ tôn trọng là 98,7%, lắng nghe 99,1%; giải thích dễ hiểu 97,4% và giúp đỡ khi được gọi là 98,7%.

Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc của bác sĩ: tích cực 92,1%; chưa tích cực 7,9%. Trong đó nhận được sự tôn trọng là 95,6%, lắng nghe bày tỏ 95,2% và giải thích dễ hiểu 94,7%.

5.2. Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm chăm sóc của người bệnh tại khoa

Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021. Về chăm sóc của điều dưỡng: nhóm người bệnh có trình độ THPT trở xuống có mức độ trải nghiệm tích cực cao hơn 2,9 lần so với nhóm có trình độ khác. Thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm mức độ tích cực cao hơn 3,8 lần so với nhóm nằm viện trên 2 ngày.

Về chăm sóc của bác sĩ: thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có tỷ lệ trải nghiệm tích cực cao hơn 3,6 lần so với nhóm nằm viện trên 2 ngày.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Renate A.K et al** (2014), "How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: a qualitative study", BMC Health Services Research 14, 249.
2. **Jason A, Victoria N, Dianne M, et al.** (2014), "Defining Patient Experience", Patient Experience Journal 1(2), 7-19
3. **Yuhua B, Guanrong F, Dongdong Z, et al.** (2017), "Patient experience with outpatient encounters at public hospitals in Shanghai: Examining different aspects of physician services and implications of overcrowding", PLoS One Journal, 12(2): e0171684
4. **Nguyễn Thanh Bình, Vũ Thị Thu Hương và CS** (2020), Trải nghiệm của người bệnh trong quá trình điều trị nội trú tại Bệnh viện Quận 2, thành phố Hồ Chí Minh, năm 2020, Tạp chí Y học dự phòng, 31(2), 117-125.
5. **Nguyễn Thị Huyền Trâm** (2019), Trải nghiệm của bệnh nhân điều trị nội trú tại Khoa Ngoại, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2018 và một số yếu tố liên quan. Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng – ĐHY Hà Nội.
6. **Mai Thị Kiều Oanh, Nguyễn Thị Hồng và CS** (2022), Nghiên cứu trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Viện Điều trị cấp cứu cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2022. Tạp chí Y Dược lâm sàng 108, tập 17.
7. **Trần Thị Diệp và Cộng sự** (2022), Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Thanh Nhàn năm 2021 và một số yếu tố liên quan, Khoa học nghiên cứu sức khỏe và Phát triển, tập 6, số 5, trang 9-17
8. **Nguyễn Trọng Sơn và CS** (2022), Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện hữu nghị Việt Đức năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam, tập 520, số 1A, trang 252-257
9. **Sarah E. Richards, Rachel Thompson et al.** (2018), "Can specific feedback improve patients' satisfaction with hospitalist physicians? A feasibility study using a validated tool to assess inpatient satisfaction", Patient Experience Journal, 5 (3), 34-40
10. **Lê Thị Kim Ngân & Lê Thị Thu Trang** (2014), Đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ tại BV ĐK Trung Ương Cần Thơ, Tạp chí Khoa học ĐHY Cần Thơ, 31: 8-16