

## TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ THÂN NHÂN TRONG QUÁ TRÌNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TỈNH BÌNH PHƯỚC NĂM 2019

Hoàng Văn Trinh\*, Lương Khánh Duy\*

### TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** Sự hài lòng của người bệnh là mục tiêu quan trọng tại các bệnh viện. Nghiên cứu trải nghiệm của người bệnh và thân nhân trong quá trình điều trị nội trú theo bộ câu hỏi của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh cung cấp thông tin về mong muốn và cảm nhận của người bệnh, điều này giúp các nhà quản lý bệnh viện cải thiện chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, bảng câu hỏi được sử dụng trong nghiên cứu này là phiên bản chưa hoàn thiện, do đó bảng câu hỏi này cần sửa đổi và hiệu chỉnh để phù hợp với đặc điểm của bệnh viện tại Việt Nam.

**Mục tiêu:** Xác định tỷ lệ bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân có trải nghiệm tốt về dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại một bệnh viện thuộc tỉnh Bình Phước năm 2019 và các yếu tố liên quan.

**Đối tượng- phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả được thực hiện trên 207 bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân đang điều trị nội trú tại bệnh viện thuộc tỉnh Bình Phước. Bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân được phỏng vấn trực tiếp bằng bộ câu hỏi soạn sẵn gồm 49 câu đánh giá về trải nghiệm của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân với 5 khía cạnh theo Sở Y tế Thành Phố Hồ Chí Minh.

**Kết quả:** Tỷ lệ trải nghiệm chung tốt của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh là 49,3%. Trong đó tỷ lệ trải nghiệm tốt lúc nhập viện, thời gian điều trị, chi trả viện phí, trước khi xuất viện lần lượt là: 70,5%, 62,8%, 39,61%, 69,57%. Có mối liên quan giữa tỷ lệ trải nghiệm chung tốt và tỷ lệ trải nghiệm tốt ở các khía cạnh với đặc tính nền của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân.

**Kết luận:** Kết quả nghiên cứu đạt được mục tiêu đề ra và là căn cứ cơ sở dữ liệu cho các nghiên cứu sau.

**Từ khóa:** trải nghiệm, chất lượng dịch vụ, nội trú, bệnh nhân và thân nhân

### ABSTRACT

#### EXPERIENCE OF PATIENTS AND PATIENT'S RELATIVES DURING INPATIENT TREATMENT AT HOSPITAL IN BINH PHUOC PROVINCE, 2019

Hoang Van Trinh, Luong Khanh Duy

\* Ho Chi Minh City Journal of Medicine \* Vol. 24 - No. 1 - 2020: 27 - 33

**Background:** Patient satisfaction is an important goal at hospitals. Researching the experiences of patients and their relatives during inpatient treatment according to the questionnaire which belongs to the Department of Health of Ho Chi Minh City provide needs and expectations of patients that helps the hospital managers improve the quality service. In addition, the questionnaire used in this research is still incomplete; therefore, it needs to be modified and adjusted to compatible with characteristics of hospitals in Vietnam.

**Objectives:** Determining the experience of patients and their relatives during inpatient treatment at hospital in Binh Phuoc province, 2019 and related factors.

**Methods:** Cross-sectional descriptive study was conducted on 207 inpatients and their relatives during inpatient treatment at hospital in Binh Phuoc province, 2019. Patients and their relatives were interviewed in a structured questionnaire consisted of 49 questions about about the experience of patients and their relatives 5 aspects according to the Department of Health of Ho Chi Minh City.

\*Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược TP. Hồ Chí Minh

Tác giả liên lạc: BS. Hoàng Văn Trinh

ĐT: 0336539021

Email: dangtrinh2403@gmail.com

**Results:** The overall experience rate of patients and their relatives for inpatient treatment was 49.3%. In which, the rate of good experience at admission, during treatment, hospitalization fee payment, before discharge were: 70.5%, 62.8%, 39.61%, 69.57%. There is a relationship between the overall experience rate and the experience rate in the aspects with the background characteristics of the patient and their relatives.

**Conclusion:** The research results achieve the set goals and that is the database base for the following studies.

**Key words:** experience, quality of service, inpatient, patient and their relative

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Cải tiến chất lượng khám chữa bệnh là một nhiệm vụ trọng tâm của tất cả các bệnh viện và được tiến thường xuyên nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người bệnh. Để cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, các bệnh viện khảo sát sự hài lòng của người bệnh định kỳ hàng năm nhằm đánh giá lại phong cách phục vụ an toàn, chu đáo hiệu quả của của dịch vụ mình cung cấp. Điều này đi đúng với chủ trương “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” là kế hoạch trong quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ Y tế, ngoài nhấn mạnh tính cấp bách Bộ trưởng Bộ Y tế còn nhấn mạnh chăm sóc sức khỏe là nhu cầu chính đáng của người dân, một xã hội văn minh và phát triển chỉ khi người dân được phục vụ tốt ở mọi lúc mọi nơi<sup>(1,2)</sup>.

Tuy nhiên, những năm gần đây nhiều nước trên thế giới đang có sự chuyển dịch từ khảo sát sự hài lòng của người bệnh sang khảo sát trải nghiệm của người bệnh sau quá trình điều trị tại bệnh viện. Vì kết quả thu được không chỉ cung cấp thông tin về sự lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh mà còn cho thấy một quy trình hay giai đoạn nào trong quy trình quản lý, điều trị của bệnh viện cần thay đổi thông qua dữ liệu từ sự trải nghiệm thực tế của người bệnh. Trên cơ sở đó, nghiên cứu “Trải nghiệm của người bệnh và thân nhân trong quá trình điều trị nội trú tại bệnh viện thuộc tỉnh Bình Phước năm 2019” là cấp thiết trong thời điểm hiện nay.

## ĐỐI TƯỢNG-PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Đối tượng nghiên cứu

Bệnh nhân (BN) và thân nhân bệnh nhân đang điều trị nội trú tại bệnh viện Đa khoa tỉnh

Bình Phước từ tháng 04/2019 đến tháng 06/2019.

BN và thân nhân bệnh nhân trên 18 tuổi.

Bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân đồng ý tham gia nghiên cứu.

### Tiêu chí loại ra

Bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân không có khả năng giao tiếp hoặc bệnh nặng.

Bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân nằm điều trị <48h.

Người bệnh hoặc thân nhân bệnh nhân là nhân viên của bệnh viện.

### Phương pháp nghiên cứu

#### Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

#### Cỡ mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước lượng một tỷ lệ với  $p=0,858$  (tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh nhân điều trị nội trú) ta được cỡ mẫu 207 người.

#### Cách chọn mẫu

Phân tầng, dựa vào số bệnh nhân nhập viện trung bình của mỗi khoa năm 2018. Tại mỗi khoa, chọn số bệnh nhân phù hợp với tiêu chí chọn mẫu (chọn thuận tiện).

#### Kỹ thuật và công cụ thu thập dữ liệu

Phỏng vấn mặt đối mặt. Trường hợp những bệnh nhân hoặc thân nhân người bệnh không có khả năng đọc viết thì người khảo sát hỗ trợ hoàn thành phiếu khảo sát bằng cách đọc và khoanh những đáp án bệnh nhân hoặc thân nhân chọn

Sử dụng bộ câu hỏi tự điền có 49 câu hỏi, chia làm 6 phần. Thông tin nền có 9 câu hỏi, trải nghiệm khi nhập viện có 8 câu hỏi, trải nghiệm trong thời gian nằm viện có 20 câu hỏi, trải nghiệm khi chi trả viện phí có 3 câu hỏi, trải

nghiệm trước khi xuất viện có 4 câu hỏi và 5 câu hỏi về đánh giá chung bệnh viện.

**Xử lý số liệu**

Dữ liệu nhập bằng phần mềm EPI-DATA 3.1 và phân tích bằng phần mềm stata/IC 14.0

**KẾT QUẢ**

Có mối liên quan giữa địa chỉ, sử dụng BHYT, khoa/phòng điều trị, lần điều trị của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân với tỷ lệ trải nghiệm tốt trước khi xuất viện. Cụ thể bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân ở TP Đồng Xoài có tỷ lệ trải nghiệm tốt trước khi xuất viện bằng 0,80 lần bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân ở

Huyện. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với  $p=0,02$  (KTC 95% là 0,67-0,95). Tỷ lệ trải nghiệm tốt của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân trước khi xuất viện được điều trị tại khoa/phòng dịch vụ cao hơn 1,36 lần bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân chỉ điều trị tại khoa/phòng thường. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,001$  (KTC 95% là 1,15-1,61). Bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân đến điều trị từ 2 lần trở lên có tỷ lệ trải nghiệm tốt trước khi xuất viện giảm 23% so với bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân mới đến điều trị lần đầu. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với  $p=0,014$  (KTC 95% là 0,61-0,97) (Bảng 1, 2).

**Bảng 1:** Tỷ lệ trải nghiệm chung của bệnh nhân và thân nhân trong thời gian điều trị tại bệnh viện N=207

Biến số	TN tốt		TN không tốt	
	Tần số	Tỷ lệ %	Tần số	Tỷ lệ %
Trải nghiệm chung	102	49,3	105	50,7
TN lúc nhập viện	146	70,5	61	29,5
TN trong thời gian nằm viện	130	62,8	77	37,2
TN chi trả viện phí	82	39,6	152	60,4
TN trước khi xuất viện	144	69,6	63	30,4
Cơ sở vật chất tiện ích	109	52,7	98	47,4
Tinh thần thái độ phục vụ của NVYT	161	77,8	46	22,2
Hoạt động khám chữa bệnh	130	62,8	77	37,2

**Bảng 2:** Mối liên quan giữa trải nghiệm tốt trước khi xuất viện và đặc tính nền của người bệnh và thân nhân bệnh nhân (N=207)

	Đặc tính	TN tốt	TN không tốt	PR( KTC 95%)	P
Địa chỉ	TP. Đồng xoài	54 (80,6)	13 (19,4)	0,80 (0,67-0,95)	0,02
	Huyện	90 (64,3)	50 (35,7)		
Sử dụng BHYT	Có	140 (71,4)	56 (28,6)	1,96 (0,89-4,31)	0,04
	Không	4 (36,4)	7 (63,6)		
K/P điều trị	K/P thường	113 (66,9)	56 (33,1)	1	<0,001
	K/P dịch vụ	20 (90,9)	2 (9,1)	1,36 (1,15-1,61)	
	Cả 2	11 (68,7)	5 (31,3)	1,03 (0,73-1,46)	
Lần điều trị	Lần đầu	37 (57,8)	27 (42,2)	0,77 (0,61-0,97)	0,014
	≥ 2 lần	107 (74,8)	36 (25,2)		

**Bảng 3:** Mối liên quan giữa trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất- tiện ích phục vụ người bệnh và đặc tính nền của người bệnh và thân nhân bệnh nhân (N=207)

	Đặc tính	TN tốt	TN không tốt	PR( KTC 95%)	P
Tuổi	18-34	51(51,5)	48(48,5)	1	0,29
	35-54	26(42,6)	35(57,4)	0,83(0,58-1,17)	
	>55	35(68,1)	15(31,9)	1,32(1,01-1,74)	

Có mối liên quan giữa trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất với nhóm tuổi của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân. Nhóm tuổi trên 55 có tỷ lệ trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất- tiện ích phục vụ

người bệnh bằng 1,32 lần nhóm tuổi từ 18 đến 34. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với  $p=0,046$  (KTC 95% là 1,01-1,74) (Bảng 3).

Có mối liên quan giữa trải nghiệm tốt về tinh

thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế với nhóm tuổi và khoa/phòng điều trị của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân. Nhóm tuổi trên 55 và nhóm tuổi từ 35 đến 54 có tỷ lệ trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất- tiện ích phục vụ người bệnh bằng 1,39 và 1,24 lần nhóm tuổi từ 18 đến 34. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với

**Bảng 4:** *Mối liên quan giữa trải nghiệm tốt về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế và đặc tính nền của người bệnh và thân nhân bệnh nhân (N=207)*

	Đặc tính	TN tốt	TN không tốt	PR( KTC 95%)	P
Tuổi	18-34	72(72,7)	27(27,3)	1	0,007*
	35-54	46(75,4)	15(24,6)	1,24(1,06-1,46)	
	>55	43(91,5)	4(8,5)	1,39(1,09-1,76)	
K/P điều trị	K/P thường	129(76,3)	40(23,7)	1	0,92 0,008
	K/P dịch vụ	17(77,3)	5(23,7)	1,01(0,80-1,29)	
	Cả 2	15(93,8)	1(6,3)	1,23(1,06-1,43)	

\*: kiểm định chi bình phương khuynh hướng

**Bảng 5:** *Mối liên quan giữa trải nghiệm tốt về hoạt động khám chữa bệnh và đặc tính nền của người bệnh và thân nhân bệnh nhân (N=207)*

	Đặc tính	TN tốt	TN không tốt	PR( KTC 95%)	P
Khoa/phòng điều trị	K/P thường	105(62,1)	64(37,9)	1	<b>0,02</b> 0,23
	K/P dịch vụ	18(81,8)	4(18,2)	1,32(1,05-1,66)	
	Cả 2	7(43,8)	9(56,2)	0,07(0,40-1,24)	

Có mối liên quan giữa khoa/phòng điều trị với tỷ lệ trải nghiệm tốt về hoạt động khám chữa bệnh. Người được điều trị tại khoa/phòng dịch vụ có tỷ lệ trải nghiệm tốt về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế bằng 1,32 lần so với nhóm người điều trị tại khoa/phòng thường. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với  $p=0,02$  (KTC 95% là 1,05-1,66) (Bảng 5).

## BÀN LUẬN

### Trải nghiệm khi nhập viện

Trải nghiệm tốt của người bệnh và thân nhân người bệnh nội trú ngay khi nhập viện có tỷ lệ là 70,5%. So sánh với nghiên cứu của Qua Thị Úc Trâm nhận thấy có tương đồng với khía cạnh kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên y tế trong quá trình tiếp nhận người bệnh nội trú tại khoa cấp cứu và khoa khám bệnh<sup>(3)</sup>. Lý giải cho điều này vì các bệnh viện tại Việt Nam đều xây dựng quy trình tiếp nhận người bệnh tham khảo từ quy chế hồi sức, cấp cứu chống độc do Bộ Y tế ban hành.

$p=0,007$  (KTC 95% là 1,09-1,76 và 1,06-1,46). Người được điều trị tại cả khoa/phòng dịch vụ và thường có tỷ lệ trải nghiệm tốt về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế bằng 1,23 lần so với nhóm người điều trị tại khoa/ phòng thường. Mỗi liên quan có ý nghĩa thống kê với  $p=0,008$  (KTC 95% là 1,06-1,43) (Bảng 4).

### Trải nghiệm khi nằm viện

Trải nghiệm tốt của bệnh nhân trong quá trình nằm viện là 62,80%, kết quả này cũng có thể chấp nhận được với một bệnh viện hạng II và đang trong quá trình phát triển. Để hiểu rõ hơn thì chúng tôi đi sâu vào các vấn đề của khía cạnh này như sau:

### Cơ sở vật chất

Trong khía cạnh cơ sở vật chất - tiện ích phục vụ người bệnh, nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận kết quả trải nghiệm của người bệnh là 52,66% cao hơn so với kết quả của Phạm Thị Ánh, lý giải điều này là do nghiên cứu của tác giả trên sử dụng bộ câu hỏi SERQUAL nên tỷ lệ trải nghiệm tốt có sự khác biệt; thêm vào đó, sự khác biệt địa điểm nghiên cứu, cơ sở y tế ảnh hưởng đến cảm nhận và mong đợi của người bệnh trong quá trình điều trị<sup>(4)</sup>.

Tuy nhiên kết quả nghiên cứu của chúng tôi lại thấp hơn với kết quả nghiên cứu của Qua Thị Úc Trâm và Nguyễn Thị Tú Niên, lý giải cho điều này là do nghiên cứu của hai tác giả trên

thực hiện được thực hiện tại các địa phương khác và nghiên cứu khảo sát sự hài lòng của người bệnh bằng bộ câu hỏi thường quy do Bộ Y tế ban hành<sup>(3,5)</sup>.

Đề cập tới cơ sở vật chất – tiện ích phục vụ người bệnh trong quá trình nằm viện, nghiên cứu của chúng tôi nhận thấy người bệnh và thân nhân đánh giá tốt với chất lượng phòng bệnh nội trú, các tiện tích phụ trợ, không gian yên tĩnh, trật tự an ninh tại khuôn viên nội trú, điều này đã mang lại trải nghiệm tốt về mặt cơ sở vật chất đối với người bệnh và thân nhân. Tuy nhiên, khía cạnh chất lượng nhà vệ sinh, người bệnh và thân nhân đánh giá chất lượng nhà vệ sinh tốt nhưng thiếu tiện ích, họ mong đợi nhà vệ sinh tại phòng bệnh nên bố trí thêm các dung dịch rửa tay, sát khuẩn.

#### *Tình thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế*

Người bệnh và thân nhân người bệnh có trải nghiệm tốt về thái độ nhân viên y tế là 77,78%, thấp hơn so với nghiên cứu của Qua Thị Úc Trâm và Hà Kim Anh, lý giải cho điều này là do sự khác biệt về bộ câu hỏi nghiên cứu cũng như địa điểm nghiên cứu. Trong đó, nghiên cứu của tác giả Hà Kim Anh sử dụng phương pháp SERQUAL đánh giá sự cảm nhận và mong đợi của người bệnh bằng cách khảo sát trước và sau khi điều trị, còn nghiên cứu của chúng tôi đánh giá trải nghiệm người bệnh đang điều trị nội trú<sup>(3,6)</sup>.

#### *Hoạt động khám chữa bệnh*

Đối với người bệnh, hoạt động khám chữa bệnh rất quan trọng, họ cần được biết rõ về tình trạng bệnh của mình, phương pháp điều trị, lý do sử dụng thuốc, làm các xét nghiệm và thủ thuật. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra tỷ lệ trải nghiệm tốt về hoạt động khám chữa bệnh của người bệnh và thân nhân người bệnh đạt 62,8% thấp hơn so với nghiên cứu của Hà Kim Anh được thực hiện tại Tiền Giang và Nguyễn Thị Tứ Niên thực hiện tại Bình Định<sup>(5,6)</sup>.

Trong quá trình điều trị, hầu hết người bệnh và thân nhân đều đánh giá cao trong việc được

điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày rõ ràng và đầy đủ. Tiếp đến là đến khía cạnh bác sĩ tư vấn phương pháp điều trị rõ ràng; sự riêng tư khi được bác sĩ thăm khám và điều dưỡng chăm sóc người bệnh.

Ngược lại, tư vấn về phương pháp điều trị và tư vấn rõ ràng trong sử dụng thuốc, công khai đầy đủ hơn, giải thích chi tiết khi phải làm xét nghiệm và các thủ thuật là các yếu tố mà người bệnh và thân nhân mong muốn được bệnh viện cải tiến để mang lại trải nghiệm tốt hơn. Điều này cho thấy, nhân viên y tế thường tập trung vào chuyên môn điều trị, có ít thời gian hoặc kỹ năng giao tiếp, tư vấn, giải thích với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân chưa tốt.

#### **Trải nghiệm về chi trả viện phí**

Về trải nghiệm khi chi trả viện phí thì kết quả của chúng tôi gần tương đồng với nghiên cứu của Phạm Thị Ngọc Mai “Khảo sát về sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi tại khoa nội tổng hợp bệnh viện nhi đồng 2 năm 2009”<sup>(7)</sup>, chỉ ghi nhận 1 trường hợp phải chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện. Điều này cho thấy công tác cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh đang thực hiện tốt, hạn chế đối đa tệ nạn trong ngành y. Trường hợp chi thêm tiền bồi dưỡng trên có thể là thói quen của bệnh nhân hoặc hồi tưởng có sai lệch. Tuy nhiên, phía bệnh viện nên xem xét lại để tránh ảnh hưởng đến tâm lý người bệnh và uy tín của bệnh viện.

#### **Trải nghiệm trước khi xuất viện**

Tỷ lệ trải nghiệm tốt trước khi xuất viện là 69,6%. Trong khi làm thủ tục xuất viện thì có 61,4% đối tượng tham gia trả lời không gặp khó khăn gì, có 35,4% trả lời thời gian chờ giấy xuất viện lâu và 11,1% trả lời chờ đóng viện phí lâu. Thời gian chờ được xuất viện từ lúc được thông báo xuất viện là 5,1±1,4 giờ, phải chờ lâu nhất là 8 giờ và ít nhất là 1 giờ. Về thời gian chờ giấy xuất viện lâu và thời gian đóng viện phí lâu có thể do đối tượng tham gia gộp chung hai khoảng thời gian này lại nên cảm thấy mình phải chờ đợi khá lâu. Ở khía cạnh chuyên môn của bác sĩ, từ khi có thông báo xuất viện đến lúc

được ra viện trung bình khoảng 5 giờ là hợp lý để theo dõi sự ổn định tình trạng bệnh của bệnh nhân và đưa ra quyết định cho xuất viện. Về kỹ năng giao tiếp, dặn dò bệnh nhân trước khi xuất viện thì có 71,4% trả lời được nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà và 70,1% trả lời được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại tái khám. Có thể thấy kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế khá là tốt, nhưng cần phải nâng cao hơn nữa.

### Mối liên quan giữa thông tin nền và khía cạnh trải nghiệm của bệnh nhân và thân nhân

Trên thế giới nhiều nghiên cứu đã tìm thấy mối liên quan giữa sự hài lòng của bệnh nhân với tuổi, trình độ học vấn, tình trạng sức khỏe, kinh tế gia đình, sử dụng BHYT, lần điều trị, môi trường điều trị, khoa/phòng điều trị<sup>(8,9,10,11,12)</sup>.

Các nghiên cứu tại Việt Nam cũng chỉ ra mối liên quan của thông tin nền như: giới, nhóm tuổi, tình hình kinh tế, trình độ học vấn, sử dụng BHYT, lần điều trị với sự hài lòng chung của người bệnh<sup>(3,4,5,6,7,13)</sup>. Nghiên cứu của chúng tôi tìm thấy mối liên quan giữa trải nghiệm tốt trong quá trình nhập viện, trước khi xuất viện, tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế, hoạt động khám chữa bệnh với khoa phòng điều trị. Tỷ lệ trải nghiệm tốt của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân có xu hướng hài lòng hơn khi được điều trị tại khoa phòng dịch vụ.

Trong khía cạnh trải nghiệm trước khi xuất viện, tỷ lệ trải nghiệm tốt của bệnh nhân và thân nhân đến từ các Huyện và điều trị lần đầu cao hơn so với bệnh nhân và thân nhân đến từ TP Đồng Xoài và điều trị từ lần 2 trở lên.

Tìm thấy mối liên quan giữa nhóm tuổi với tỷ lệ trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất – tiện ích phục vụ người bệnh và tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Độ tuổi càng cao thì càng có xu hướng hài lòng hơn.

### KẾT LUẬN

Tỷ lệ trải nghiệm tốt của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân về dịch vụ khám chữa

bệnh là: 49,28%. Trải nghiệm tốt của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân trong quá trình nhập viện, trong quá trình thời gian nằm viện, chi trả viện phí, trước khi xuất viện lần lượt là: 70,53%, 62,80%, 39,61%, 69,57%. Trong đó trải nghiệm tốt của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân về cơ sở vật chất- tiện ích phục vụ người bệnh, tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế, hoạt động khám chữa bệnh lần lượt là: 52,66%, 77,78%, 62,80%.

Tìm thấy mối liên quan giữa tỷ lệ trải nghiệm tốt lúc nhập viện của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân với khoa/phòng điều trị. Mối liên quan giữa tỷ lệ trải nghiệm tốt trước khi xuất viện của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân với địa chỉ, khoa/phòng điều trị và lần điều trị. Mối liên quan giữa tỷ lệ trải nghiệm tốt về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân với nhóm tuổi, khoa/phòng điều trị. Mối liên quan giữa tỷ lệ trải nghiệm tốt hoạt động khám chữa bệnh của bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân khoa/phòng điều trị.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2015). Về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Quyết định 2151/QĐ-BYT.
2. Bộ Y tế (2014). Quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế. Thông tư số 07/2014/TT-BYT.
3. Qua Thị Ước Trâm (2018) Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Dược TP. HCM. *Khóa luận Tốt nghiệp Cử nhân Y tế Công cộng*, Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược TP. HCM.
4. Phạm Thị Ánh (2018). So sánh tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Dược Tp.HCM năm 2018 giữa phương pháp thường quy và phương pháp SERVQUAL. *Khóa luận Tốt nghiệp Cử nhân Y tế Công cộng*, Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược TP. HCM.
5. Nguyễn Thị Tú Niê (2018). Sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định, năm 2018. *Khóa luận Tốt nghiệp Cử nhân Y tế Công cộng*, Khoa Y tế Công cộng, Đại học Y Dược TP. HCM.
6. Hà Kim Anh (2018). Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang năm 2018. *Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 22:00-00.
7. Phạm Thị Ngọc Mai, Nguyễn Thị Thanh Nhàn, Hoàng Ngọc Minh (2010). Khảo sát sự hài lòng của thân nhân bệnh nhi tại khoa nội tổng hợp bệnh viện Nhi Đồng 2 năm 2009. *Y học Thành phố Hồ Chí Minh*, 14(4):189-193.

8. Bleich SR, Ozaltin E, Murray CK (2009). How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bulletin of the World Health Organization*, 87(4):271-278.
9. Burt J, Abel G, Elmore N, et al (2016). Understanding negative feedback from South Asian patients: an *experimental vignette study*". *BMJ Open*, 6(9):e011256.
10. Hussain M, Rehman R, Ikramuddin Z, Asad N, Farooq A (2018). Inpatient satisfaction at different public sector hospitals of a metropolitan city in Pakistan: a comparative cross-sectional study. *Hospital Practice*, 46(2):88-96.
11. Iloh GU, Ofoedu JN, Njoku PU, et al (2012). Evaluation of patients' satisfaction with quality of care provided at the National Health Insurance Scheme clinic of a tertiary hospital in South-Eastern Nigeria. *Nigerian Journal of Clinic Practice*, 15(4):469-474.
12. Shan L, Li Y, Ding D, et al (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *PLoS One*, 11(10):e0164366.
13. Trần Sỹ Thắng, Nguyễn Hồng Lam, Trương Thị Như (2016). Khảo sát hài lòng của bệnh nhân nội trú đối với sự phục vụ của điều dưỡng tại BVĐK tỉnh Hà Tĩnh. URL: <http://soyte.hatinh.gov.vn/tin-tuc-su-kien/minh-bach-thong-tin/khao-sat-hai-long-cua-benh-nhan-noi-tru-doi-voi-su-phuc-vu-c.html>.

Ngày nhận bài báo: 18/11/2019

Ngày phản biện nhận xét bài báo: 22/11/2019

Ngày bài báo được đăng: 10/03/2020