

FACTORS ASSOCIATED WITH THE EXPERIENCE OF PATIENTS UNDERGOING GASTROINTESTINAL ENDOSCOPY AT VINMEC TIMES CITY INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2025

Nguyen Thi Kim Chi^{1*}, Nguyen Thi Hang¹, Nguyen Thi Khanh Van¹, Do Thi Hanh¹
Ngo Thi Ha¹, Pham Thi Hoa², Tran Thi Thanh An², Nguyen Dinh Ngoc², Ninh Cong Linh²

¹Vinmec Smart City International General Hospital - Vinhomes Smart City Urban Area, Tay Mo street, Tay Mo ward, Hanoi, Vietnam

²Vinmec Times City International General Hospital - 458 Minh Khai, Hai Ba Trung ward, Hanoi, Vietnam

Received: 29/7/2025

Revised: 01/8/2025; Accepted: 06/9/2025

ABSTRACT

Objective: To analyze factors associated with the experience of patients undergoing gastrointestinal endoscopy at Vinmec Times City International General Hospital in 2025.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 360 outpatients indicated for gastrointestinal endoscopy at Vinmec Times City International General Hospital from January to July 2025. The Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire (GESQ) was used to assess patients' positive and suboptimal experiences. The Chi-square test was applied to examine associations, with statistical significance set at $p < 0.05$.

Results: A lower education level ($\leq$ high school) was associated with a poorer experience regarding pre-endoscopy information. Factors associated with suboptimal experiences in technical skills and hospital-related aspects included age > 60 years, a history of previous endoscopy, and undergoing therapeutic procedures during endoscopy. Poorer experiences related to pain and discomfort during and after the procedure were associated with not receiving sedation and having therapeutic interventions performed. The overall endoscopy experience was also negatively associated with undergoing therapeutic procedures. All associations were statistically significant with $p < 0.05$.

Conclusions: Several factors associated with the patient experience in gastrointestinal endoscopy include education level, age, history of endoscopy, procedure performance, and anesthesia.

Keywords: Factors associated with experience, gastrointestinal endoscopy patients.

*Corresponding author

Email: ngthkimchi89@gmail.com Phone: (+84) 395804614 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i5.3110>

MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI SOI TIÊU HÓA TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC TIMES CITY NĂM 2025

Nguyễn Thị Kim Chi^{1*}, Nguyễn Thị Hằng¹, Nguyễn Thị Khánh Vân¹, Đỗ Thị Hạnh¹
Ngô Thị Hà¹, Phạm Thị Hoa², Trần Thị Thanh An², Nguyễn Đình Ngọc², Ninh Công Linh²

¹Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Smart City - Khu đô thị Vinhomes Smart City, đường Tây Mỗ, phường Tây Mỗ, Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City - 458 Minh Khai, phường Vĩnh Tuy, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 29/7/2025

Ngày chỉnh sửa: 01/8/2025; Ngày duyệt đăng: 06/9/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Phân tích một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City năm 2025.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 360 người bệnh khám ngoại trú, có chỉ định nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City từ tháng 1 đến tháng 7 năm 2025. Sử dụng bộ công cụ đánh giá trải nghiệm người bệnh nội soi tiêu hóa (GESQ) để đánh giá mức độ trải nghiệm tốt và chưa tốt của người bệnh. Sử dụng test thống kê Chi bình phương có ý nghĩa khi $p < 0,05$.

Kết quả: Yếu tố liên quan tới trải nghiệm thông tin trước nội soi chưa tốt là trình độ học vấn thấp ($\leq$ trung học phổ thông). Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm kỹ năng và bệnh viện chưa tốt là trên 60 tuổi, có tiền sử nội soi và có thực hiện thủ thuật trong nội soi. Yếu tố liên quan tới trải nghiệm mức độ đau, khó chịu trong và sau nội soi chưa tốt là không gây mê và có thực hiện thủ thuật. Yếu tố liên quan đến trải nghiệm chung về nội soi chưa tốt là thực hiện thủ thuật trong nội soi. Các mối liên quan có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Kết luận: Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa trình độ, tuổi, tiền sử nội soi, thực hiện thủ thuật, gây mê với một số nhóm yếu tố trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa.

Từ khóa: Yếu tố liên quan trải nghiệm, nội soi tiêu hóa.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bên cạnh kết quả điều trị, trải nghiệm người bệnh là một trong những tiêu chí ngày càng được quan tâm trong đánh giá chất lượng bệnh viện. Tổ chức Y tế Thế giới đã khẳng định trải nghiệm người bệnh có liên kết chặt chẽ với hiệu quả điều trị và an toàn người bệnh. Khác với khảo sát hài lòng truyền thống vốn mang tính cảm nhận, trải nghiệm người bệnh phản ánh toàn diện những gì thực sự diễn ra trong quá trình người bệnh được chăm sóc, từ khâu tiếp đón, tư vấn, kỹ thuật đến thái độ phục vụ. Kỹ thuật nội soi tiêu hóa, vốn gây không ít khó chịu và lo âu, có thể trở thành rào cản lớn trong việc tạo dựng trải nghiệm tích cực cho người bệnh. Nghiên cứu của Yacavone R.F và cộng sự tại Hoa Kỳ trên 500 người bệnh đã chỉ ra nhiều yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm nội soi như: kỹ năng của bác sĩ, sự thoải mái trong thủ thuật, cách chăm sóc của nhân viên nội soi, thời gian chờ đợi và mức độ giải thích thông tin [1]. Bộ công cụ đánh giá trải nghiệm người bệnh nội soi tiêu hóa (gastrointestinal endoscopy satisfaction questionnaire - GESQ) do Hutchings H.A

và cộng sự phát triển từ năm 2015 cho phép đánh giá cụ thể từng yếu tố nêu trên [2].

Tại Việt Nam, tuy đã có một số nghiên cứu về trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa nhưng các nghiên cứu đi sâu phân tích các yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh còn hạn chế. Việc xác định các yếu tố liên quan, ảnh hưởng đến trải nghiệm người bệnh trong nội soi là rất cần thiết nhằm cung cấp bằng chứng cho công tác quản lý chất lượng dịch vụ kỹ thuật cao tại các bệnh viện tư nhân chất lượng cao như hệ thống Vinmec. Do vậy, nghiên cứu này được tiến hành nhằm mục tiêu phân tích một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City năm 2025.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh từ 18-70 tuổi, khám ngoại trú, có chỉ định nội soi tiêu hóa.

Loại trừ các trường hợp người bệnh có bệnh lý nặng cấp tính.

*Tác giả liên hệ

2.2. Địa điểm, thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu tại Trung tâm Tiêu hóa - Gan mật - Tiết niệu, Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City từ tháng 1 đến tháng 7 năm 2025.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.
- Cỡ mẫu: áp dụng công thức tính cỡ mẫu ước tính một tỷ lệ trong nghiên cứu mô tả.

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

Trong đó: n là cỡ mẫu cần thiết; α là mức nghĩa thống kê (chọn $\alpha = 0,05$ ứng với độ tin cậy 95%, thay vào bảng được $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$); $p = 0,69$ (là tỷ lệ hài lòng chung về trải nghiệm nội soi tiêu hóa của người bệnh tại Khoa Nội soi, Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây Hà Nội năm 2023) [3]; d là sai số cho phép, trong nghiên cứu này chúng tôi lấy $d = 0,05$.

Thay vào công thức, xác định được $n = 329$. Dự phòng 10% sai số, vậy cỡ mẫu được chọn là 360 người.

- Chọn mẫu thuận tiện, người bệnh đủ điều kiện đồng ý tham gia vào nghiên cứu cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.3. Công cụ nghiên cứu

Bộ công cụ GESQ gồm 21 câu hỏi phản ánh cảm nhận của người bệnh về quá trình nội soi, được đánh giá bằng thang đo Likert 5 mức độ. Bộ công cụ GESQ phiên bản tiếng Việt sử dụng trong nghiên cứu này do Đào Việt Quân và cộng sự dịch, hiệu chỉnh và chuẩn hóa từ phiên bản gốc quốc tế, đã được đánh giá có độ tin cậy nội tại

cao và phù hợp để áp dụng trong bối cảnh nội soi tại Việt Nam [4].

2.4. Phương pháp thu thập số liệu

Người bệnh được chỉ định nội soi tiêu hóa, nếu đồng ý tham gia nghiên cứu, sau khi hoàn tất quy trình nội soi, người bệnh tiếp tục được phỏng vấn bằng bộ câu hỏi GESQ đánh giá trải nghiệm nội soi tiêu hóa.

2.5. Tiêu chuẩn đánh giá

Thang điểm Likert với 5 mức độ hài lòng:

- Mức 1: rất không hài lòng (tương ứng 1 điểm).
- Mức 2: không hài lòng (tương ứng 2 điểm).
- Mức 3: bình thường (tương ứng 3 điểm).
- Mức 4: hài lòng (tương ứng 4 điểm).
- Mức 5: rất hài lòng (tương ứng 5 điểm).

Bệnh nhân hài lòng sẽ có điểm trung bình cộng ≥ 4 .

2.6. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Mô tả tỷ lệ phần trăm, trung bình, trung vị, độ lệch chuẩn và kiểm định Chi bình phương (χ^2) đối với các biến định tính. Các kết quả thống kê được xác định có ý nghĩa khi $p < 0,05$.

2.7. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả, không can thiệp trên đối tượng tình nguyện, được Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City đồng ý triển khai; và được thông qua Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Thăng Long.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Một số đặc điểm của đối tượng nghiên cứu (n = 360)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	≤ 30 tuổi	40	11,1
	31-60 tuổi	248	68,9
	> 60 tuổi	72	20,0
	Trung bình (tuổi)	$47,1 \pm 13,8$	
	Min-max (tuổi)	18-81	
Giới tính	Nam	164	45,6
	Nữ	196	54,4
Học vấn	$\leq$ Trung học phổ thông	47	13,1
	$>$ Trung học phổ thông	313	86,9
Nghề nghiệp	Công chức, văn phòng	85	23,6
	Kinh doanh	102	28,3
	Lao động tự do	51	14,2
	Nội trợ, hưu trí	106	29,4
	Khác	16	4,5
Tiền sử nội soi	Có	208	57,8
	Chưa	152	42,2
Cơ quan nội soi	Dạ dày	79	21,9
	Dạ dày và đại tràng, khác	281	78,1

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Gây mê	Có	344	95,6
	Không	16	4,4
Thủ thuật trong nội soi	Có	64	17,8
	Không	296	82,2

Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là $47,1 \pm 13,8$ tuổi; 45,6% là nam giới; nghề nghiệp kinh doanh chiếm tỷ lệ cao nhất (28,3%); đa số có tiền sử nội soi (57,8%), nội soi dạ dày và đại tràng, và cơ quan khác (78,1%), đã gây mê (95,6%) và không làm thủ thuật trong nội soi (82,2%).

Bảng 2. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm thông tin trước nội soi

Yếu tố		Chưa tốt	Tốt	OR (95%CI)	p
Giới	Nam (n = 164)	7 (4,3%)	157 (95,7%)	0,750 (0,28-1,98)	0,560
	Nữ (n = 196)	11 (5,6%)	185 (94,4%)		
Tuổi	≤ 60 (n = 288)	12 (4,2%)	276 (95,8%)	0,478 (0,17-1,32)	0,147
	> 60 (n = 72)	6 (8,3%)	66 (91,7%)		
Học vấn	$\leq$ Trung học phổ thông (n = 47)	6 (12,7%)	41 (87,3%)	3,67 (1,30-10,31)	0,008
	$>$ Trung học phổ thông (n = 313)	12 (3,8%)	301 (96,2%)		
Tiền sử nội soi	Có (n = 208)	12 (5,8%)	196 (94,2%)	1,49 (0,55-4,06)	0,433
	Chưa (n = 152)	6 (3,9%)	146 (96,1%)		
Cơ quan nội soi	Dạ dày (n = 79)	2 (2,5%)	77 (97,5%)	0,43 (0,09-1,91)	0,255
	Dạ dày và đại tràng, khác (n = 281)	16 (5,7%)	265 (94,3%)		
Gây mê	Có (n = 344)	17 (4,9%)	327 (95,1%)	0,78 (0,97-6,26)	0,814
	Không (n = 16)	1 (6,2%)	15 (93,8%)		
Thủ thuật trong nội soi	Có (n = 64)	5 (7,8%)	59 (92,2%)	1,85 (0,63-5,37)	0,255
	Không (n = 296)	13 (4,4%)	283 (95,6%)		

Nhóm người bệnh có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống có tỷ lệ mức độ trải nghiệm chưa tốt về cung cấp thông tin trước nội soi cao hơn nhóm có trình độ trên trung học phổ thông, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 3. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm kỹ năng và bệnh viện

Yếu tố		Chưa tốt	Tốt	OR (95%CI)	p
Giới	Nam (n = 164)	13 (7,9%)	151 (92,1%)	0,76 (0,37-1,57)	0,456
	Nữ (n = 196)	20 (10,2%)	176 (89,8%)		
Tuổi	≤ 60 (n = 288)	21 (7,3%)	267 (92,7%)	0,393 (0,18-0,84)	0,014
	> 60 (n = 72)	12 (16,7%)	60 (83,3%)		
Tiền sử nội soi	Có (n = 208)	25 (12,0%)	183 (88,0%)	2,46 (1,07-5,61)	0,028
	Chưa (n = 152)	8 (5,3%)	144 (94,7%)		
Cơ quan nội soi	Dạ dày (n = 79)	4 (5,1%)	75 (94,9%)	0,463 (0,16-1,36)	0,153
	Dạ dày và đại tràng, khác (n = 281)	29 (10,3%)	252 (89,7%)		
Gây mê	Có (n = 344)	32 (9,3%)	312 (90,7%)	1,54 (0,20-12,0)	0,679
	Không (n = 16)	1 (6,2%)	15 (93,8%)		
Thủ thuật trong nội soi	Có (n = 64)	11 (17,2%)	53 (82,8%)	2,58 (1,18-5,64)	0,014
	Không (n = 296)	22 (7,4%)	274 (92,6%)		

Với trải nghiệm kỹ năng và bệnh viện, nhóm người bệnh trên 60 tuổi có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt cao hơn so với nhóm ≤ 60 tuổi; nhóm có tiền sử nội soi trước đây có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt cao hơn nhóm lần đầu tiên nội soi; nhóm có can thiệp thủ thuật trong nội soi có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt cao hơn so với nhóm không làm thủ thuật. Các sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm mức độ đau khó chịu trong và sau khi nội soi

Yếu tố		Chưa tốt	Tốt	OR (95%CI)	p
Giới	Nam (n = 164)	15 (9,1%)	149 (90,9%)	0,72 (0,37-1,43)	0,346
	Nữ (n = 196)	24 (12,2%)	172 (87,8%)		
Tuổi	≤ 60 (n = 288)	33 (11,5%)	255 (88,5%)	1,42 (0,57-3,54)	0,445
	> 60 (n = 72)	6 (8,3%)	66 (91,7%)		
Tiền sử nội soi	Có (n = 208)	26 (12,5%)	182 (87,5%)	1,53 (0,76-3,08)	0,234
	Chưa (n = 152)	13 (8,6%)	139 (91,4%)		
Cơ quan nội soi	Dạ dày (n = 79)	8 (10,1%)	71 (89,9%)	0,91 (0,40-2,07)	0,819
	Dạ dày và đại tràng, khác (n = 281)	31 (11,0%)	250 (89,0%)		
Gây mê	Có (n = 344)	29 (8,4%)	315 (91,6%)	0,055 (0,02-0,16)	0,000
	Không (n = 16)	10 (62,5%)	6 (37,5%)		
Thủ thuật trong nội soi	Có (n = 64)	12 (18,8%)	52 (81,2%)	2,30 (1,10-4,83)	0,025
	Không (n = 296)	27 (9,1%)	269 (90,9%)		

Nhóm không gây mê có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt cao hơn so với nhóm gây mê; nhóm có thủ thuật trong nội soi có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt cao hơn nhóm không thực hiện thủ thuật. Các sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 5. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm thông tin sau nội soi

Yếu tố		Chưa tốt	Tốt	OR (95%CI)	p
Giới	Nam (n = 164)	8 (4,9%)	156 (95,1%)	1,07 (0,40-2,83)	0,899
	Nữ (n = 196)	9 (4,6%)	187 (95,4%)		
Tuổi	≤ 60 (n = 288)	15 (5,2%)	273 (94,8%)	1,92 (0,43-8,61)	0,384
	> 60 (n = 72)	2 (2,8%)	70 (97,2%)		
Tiền sử nội soi	Có (n = 208)	11 (5,3%)	197 (94,7%)	1,36 (0,49-3,76)	0,554
	Chưa (n = 152)	6 (3,9%)	146 (96,1%)		
Cơ quan nội soi	Dạ dày (n = 79)	3 (3,8%)	76 (96,2%)	0,75 (0,21-2,69)	0,661
	Dạ dày và đại tràng, khác (n = 281)	14 (5,0%)	267 (95,0%)		
Gây mê	Có (n = 344)	17 (4,9%)	327 (95,1%)	-	0,362
	Không (n = 16)	0	16 (100%)		
Thủ thuật trong nội soi	Có (n = 64)	8 (12,5%)	56 (87,5%)	4,56 (1,69-12,32)	0,001
	Không (n = 296)	9 (3,0%)	287 (97,0%)		

Nhóm người bệnh có thực hiện thủ thuật trong nội soi có tỷ lệ chưa hài lòng về trải nghiệm thông tin nhận được sau nội soi cao hơn có ý nghĩa thống kê so với nhóm không thực hiện thêm thủ thuật trong quá trình nội soi.

Bảng 6. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm chung về nội soi

Đặc điểm		Chưa tốt	Tốt	OR (95%CI)	p
Giới	Nam (n = 164)	6 (3,7%)	158 (96,3%)	0,58 (0,21-1,59)	0,285
	Nữ (n = 196)	12 (6,1%)	184 (93,9%)		
Tuổi	≤ 60 (n = 288)	14 (4,9%)	274 (95,1%)	0,87 (0,28-2,72)	0,766
	> 60 (n = 72)	4 (5,6%)	68 (94,4%)		
Tiền sử nội soi	Có (n = 208)	12 (5,8%)	196 (94,2%)	1,49 (0,55-4,06)	0,433
	Chưa (n = 152)	6 (3,9%)	146 (96,1%)		
Cơ quan nội soi	Dạ dày (n = 79)	3 (3,8%)	76 (96,2%)	0,70 (0,20-2,48)	0,579
	Dạ dày và đại tràng, khác (n = 281)	15 (5,3%)	266 (94,7%)		

Đặc điểm		Chưa tốt	Tốt	OR (95%CI)	p
Gây mê	Có (n = 344)	16 (4,7%)	328 (95,3%)	0,34 (0,07-1,63)	0,159
	Không (n = 16)	2 (12,5%)	14 (87,5%)		
Thủ thuật trong nội soi	Có (n = 64)	7 (10,9%)	57 (89,1%)	3,18 (1,18-8,56)	0,016
	Không (n = 296)	11 (3,7%)	285 (96,3%)		

Nhóm người bệnh có thực hiện thủ thuật trong nội soi có tỷ lệ trải nghiệm chung về nội soi chưa tốt cao hơn có ý nghĩa thống kê so với nhóm không thực hiện thủ thuật trong nội soi.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa bị ảnh hưởng bởi một số yếu tố cá nhân và kỹ thuật, trong đó trình độ học vấn, tuổi, tiền sử nội soi, việc thực hiện thủ thuật, và hình thức gây mê là các yếu tố có mối liên quan thống kê đáng kể đến các khía cạnh trải nghiệm.

Về thông tin cung cấp trước nội soi, yếu tố học vấn nổi bật là biến số duy nhất có mối liên quan có ý nghĩa thống kê ($p = 0,008$; $OR = 3,67$). Người bệnh có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống có nguy cơ trải nghiệm chưa tốt cao gấp 3,67 lần so với nhóm có trình độ cao hơn. Phát hiện này phù hợp với nghiên cứu của Phạm Thị Nga và cộng sự (2019), Neilson L.J và cộng sự (2020), trong đó nhấn mạnh vai trò của nền tảng học vấn trong tiếp nhận và hiểu thông tin y tế [5], [6]. Trong khi đó, các yếu tố khác như tuổi, giới tính, tiền sử nội soi hay chỉ định nội soi không ảnh hưởng đáng kể. Điều này phản ánh hiệu quả của quy trình tư vấn tại hệ thống Vinmec, vốn được chuẩn hóa và thực hiện đồng đều. Tuy nhiên, nhóm người bệnh có học vấn thấp vẫn cần được cá nhân hóa hình thức tư vấn thông qua tài liệu trực quan, ngôn ngữ dễ hiểu, và thời lượng tư vấn đầy đủ hơn.

Về kỹ năng nhân viên và chất lượng dịch vụ bệnh viện, có 3 yếu tố liên quan có ý nghĩa thống kê: tuổi, tiền sử nội soi và việc có thực hiện thủ thuật hay không. Người bệnh trên 60 tuổi có nguy cơ trải nghiệm chưa tốt cao hơn ($OR = 0,393$; $p = 0,014$), có thể do suy giảm nhận thức hoặc kỳ vọng cao hơn về sự hỗ trợ cá nhân. Tương tự, người từng nội soi có khả năng đánh giá tiêu cực cao hơn gần 2,5 lần so với người nội soi lần đầu ($OR = 2,46$; $p = 0,028$), có thể vì họ có cơ sở so sánh hoặc từng có trải nghiệm chưa tốt. Ngoài ra, những bệnh nhân được can thiệp thủ thuật trong nội soi (như cắt polyp, sinh thiết) cũng có tỷ lệ đánh giá chưa tốt cao hơn ($OR = 2,58$; $p = 0,014$). Phát hiện này cho thấy nhu cầu tư vấn đầy đủ trước và sau thủ thuật là rất cần thiết để giảm thiểu lo lắng và cải thiện cảm nhận dịch vụ.

Liên quan đến mức độ đau, khó chịu trong và sau nội soi, phương pháp gây mê và việc có thực hiện thủ thuật là các yếu tố ảnh hưởng đáng kể. Nhóm không gây mê có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt lên đến 62,5%, so với 8,4% ở nhóm có gây mê ($p = 0,000$; $OR = 0,055$), cho thấy gây mê là biện pháp hiệu quả giúp giảm khó chịu và

nâng cao sự thoải mái, phù hợp với ghi nhận của Neilson L.J và cộng sự (2020) [6]. Tương tự, bệnh nhân có thực hiện thủ thuật có nguy cơ cảm thấy đau và khó chịu cao hơn ($OR = 2,30$; $p = 0,025$).

Đối với trải nghiệm thông tin sau nội soi, nhóm bệnh nhân có thủ thuật can thiệp cũng có nguy cơ chưa hài lòng cao hơn (12,5% so với 3,0%; $OR = 4,56$; $p = 0,001$). Lý do có thể đến từ sự thiếu chuẩn bị tâm lý trước, tư vấn sơ sài sau thủ thuật hoặc giao tiếp ngắn gọn do ảnh hưởng của thuốc mê và áp lực thời gian. Neilson L.J và cộng sự (2020) đã chỉ ra rằng sự thiếu thông tin hậu thủ thuật ảnh hưởng tiêu cực đến sự an tâm của người bệnh [6]. Đây là cơ sở để đề xuất các giải pháp cải thiện như xây dựng kịch bản tư vấn hậu thủ thuật, bổ sung tài liệu cá nhân hóa và đào tạo nhân viên tư vấn tại khu vực hồi tỉnh.

Cuối cùng, khi đánh giá trải nghiệm chung về toàn bộ quá trình nội soi, kết quả cho thấy thực hiện thủ thuật là yếu tố duy nhất có ảnh hưởng đáng kể ($OR = 3,18$; $p = 0,016$), trong khi các yếu tố khác như tuổi, giới, tiền sử nội soi, gây mê và kinh nghiệm nhân viên y tế không có mối liên quan rõ ràng. Những người bệnh có can thiệp thường có cảm giác khó chịu kéo dài hơn, tâm lý lo lắng, hoặc thiếu thông tin, dẫn đến đánh giá toàn diện thấp hơn. Nghiên cứu của Neilson L.J (2020) và Daniela Burtea (2019) cũng xác nhận rằng thiếu rõ ràng trong tư vấn hậu thủ thuật có thể làm giảm chất lượng trải nghiệm tổng thể [6], [7].

5. KẾT LUẬN

Nhóm người bệnh thực hiện thủ thuật trong nội soi có nguy cơ trải nghiệm chưa tốt cao hơn nhóm không thực hiện ở trải nghiệm thông tin sau nội soi, trải nghiệm mức độ đau khó chịu trong và sau khi nội soi, trải nghiệm kỹ năng, bệnh viện và trải nghiệm chung về nội soi. Nhóm người bệnh nội soi không gây mê có nguy cơ trải nghiệm đau, khó chịu mức không tốt cao hơn nhóm nội soi gây mê. Nhóm người bệnh cao tuổi và có tiền sử nội soi có nguy cơ trải nghiệm chưa tốt về kỹ năng và bệnh viện. Nhóm người bệnh có trình độ từ trung học phổ thông trở xuống có nguy cơ trải nghiệm chưa tốt về thông tin trước nội soi. Các sự khác biệt này có ý nghĩa với $p < 0,05$.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Yacavone R.F, Locke G.R, Gostout et al. Factors influencing patient satisfaction with GI endoscopy. *Gastrointestinal Endoscopy*, 2001, 53 (7), 703-710. <https://doi.org/10.1067/mge.2001.115337>
- [2] Hutchings H.A, Cheung W.Y et al. Development

and validation of the Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire (GESQ). *Endoscopy*, 2015, 47 (12): 1137-1143. doi:10.1055/s-0034-1392547

- [3] Hồ Thị Xuân và cộng sự. Thực trạng và sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ nội soi tiêu hóa tại Khoa Nội soi, Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây, Hà Nội năm 2023. Luận văn chuyên khoa cấp II, Trường Đại học Y Hà Nội, 2023.
- [4] Đào Viết Quân và cộng sự. Đánh giá trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa bằng bộ câu hỏi GESQ tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội và một số yếu tố liên quan. *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2024, 541 (8), 1-5.
- [5] Phạm Thị Nga và cộng sự. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội soi đại tràng không gây

mê có can thiệp điều dưỡng tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình năm 2019. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, 2020, tập 03 (04), 16-22.

- [6] Neilson L.J, Joanne Patterson, Christian von Wagner, Paul Hewitson, Lesley M McGregor, Linda Sharp, Colin J Rees. Patient experience of gastrointestinal endoscopy: informing the development of the newcastle ENDOPREM™. *Original research* 11, 2020 Jan 13, 11 (3): 209-217. doi:10.1136/flgastro-2019-101321
- [7] Daniela Burtea et al. Assessment of the Quality of Outpatient Endoscopic Procedures by Using a Patient Satisfaction Questionnaire. *Current Health Sciences Journal*, 2019 January-March, Vol. 45, No. 1.