

PATIENT EXPERIENCE OF GASTROINTESTINAL ENDOSCOPY AT VINMEC TIMES CITY INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2025

Nguyen Thi Kim Chi^{1*}, Pham Thi Hoa², Nguyen Thi Hang¹, Nguyen Thi Khanh Van¹
Do Thi Hanh¹, 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: 07/9/2025

ABSTRACT

Objective: To describe the patient experience of gastrointestinal endoscopy at Vinmec Times City International General Hospital in 2025.

Subjects and methods: His study employed a descriptive cross-sectional design involving 360 patients indicated for gastrointestinal endoscopy at Vinmec Times City International General Hospital from January to July 2025. We used the Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire (GESQ), a 21-item instrument reflecting patients' perceptions of the endoscopy process. Each item was assessed using a 5-point Likert scale, where higher scores indicate better patient experience. Data were analyzed using SPSS 20.0 to determine percentages, means, medians, and standard deviations.

Results: Overall, the study revealed that patients at Vinmec Times City International General Hospital had a largely positive experience with gastrointestinal endoscopy. A high percentage of patients reported a good experience in the post-endoscopy phase (95.3%) and with the information provided before the procedure (95.0%). The skills of the healthcare staff also received high praise, with 90.8% of patients reporting a good experience. However, there were some areas for improvement. Notably, 10.8% of patients had a less than good experience regarding the level of pain or discomfort both during and after the endoscopy. More specifically, 6.9% of patients felt pain after the procedure, 7.5% reported that the communication skills of the endoscopy staff were not good, and 5.3% had concerns about the information provided in the referral and consent forms before the endoscopy.

Conclusions: Patients undergoing gastrointestinal endoscopy rated the experience as good at a high level. Some areas that need to be focused on to improve the patient experience are pain and discomfort during and after endoscopy, nursing communication, and the consent form.

Keywords: Patient experience, Gastrointestinal endoscopy.

*Corresponding author

Email: ngthkimchi89@gmail.com Phone: (+84) 395804614 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i5.3117>

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*}, Phạm Thị Hoa², Nguyễn Thị Hằng¹, Nguyễn Thị Khánh Vân¹
Đỗ Thị Hạnh¹, 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: 07/9/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả 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 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 giá trị trải nghiệm người bệnh nội soi tiêu hóa (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. Điểm càng cao mức độ trải nghiệm càng tốt. Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS20.0. Mô tả tỷ lệ phần trăm, trung bình, trung vị và độ lệch chuẩn.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm mức tốt thuộc nhóm trải nghiệm sau nội soi là 95,3%; trải nghiệm tốt về thông tin được cung cấp trước nội soi là 95,0%; trải nghiệm tốt kỹ năng của nhân viên y tế là 90,8% và tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm chưa tốt về mức độ đau hoặc khó chịu trong và sau nội soi là 10,8%. Một số nội dung có tỷ lệ trải nghiệm chưa tốt ở mức cao là: cảm thấy đau sau khi nội soi (6,9%); kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế thực hiện nội soi chưa tốt (7,5%); thông tin trong phiếu chỉ định và phiếu kí cam đoan trước nội soi (5,3%).

Kết luận: Người bệnh nội soi tiêu hóa đánh giá trải nghiệm tốt ở mức cao. Một số nội dung cần tập trung để nâng cao trải nghiệm của người bệnh hơn là đau, khó chịu trong và sau nội soi, giao tiếp của điều dưỡng và phiếu chỉ định cam đoan.

Từ khóa: Trải nghiệm, nội soi tiêu hóa.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nội soi tiêu hóa là một trong những kỹ thuật chẩn đoán và điều trị quan trọng, giúp phát hiện sớm và xử trí kịp thời các bệnh lý đường tiêu hóa, đặc biệt là ung thư. Theo báo cáo của GLOBOCAN 2022, tại Việt Nam, mỗi năm ghi nhận khoảng 16.300 ca ung thư dạ dày, 16.900 ca ung thư đại tràng và 3.700 ca ung thư thực quản [1]. Trải nghiệm người bệnh ngày càng được quan tâm trong quản lý chất lượng y tế, vì đây là chỉ số phản ánh trực tiếp quá trình người bệnh tương tác với dịch vụ, bao gồm cả yếu tố chuyên môn lẫn nhân văn. Tổ chức Y tế Thế giới khẳng định việc “lấy người bệnh làm trung tâm” là yếu tố cốt lõi trong chăm sóc sức khỏe, trong đó trải nghiệm người bệnh đóng vai trò then chốt. Các nghiên cứu quốc tế đã đề xuất nhiều công cụ đo lường trải nghiệm, trong đó bộ công cụ đánh giá giá trị trải nghiệm người bệnh nội soi tiêu hóa (Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire - GESQ) do

Hutchings H.A và cộng sự phát triển năm 2015 được đánh giá cao về độ tin cậy và tính đặc hiệu cho nội soi tiêu hóa [2]. Tuy nhiên, tại Việt Nam, các nghiên cứu mô tả trải nghiệm người bệnh nội soi tiêu hóa còn hạn chế, đặc biệt tại các bệnh viện tư nhân chất lượng cao. Trên cơ sở đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu mô tả thực trạng 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 ngoại trú có chỉ định nội soi tiêu hóa từ 18-70 tuổi.

Loại trừ các trường hợp độ sạch của dạ dày, đại tràng không đảm bảo; bác sĩ nội soi không vào được manh tràng; can thiệp nội soi cấp cứu; người bệnh có bệnh lý nặng cấp tính.

*Tác giả liên hệ

Email: ngthkimchi89@gmail.com Điện thoại: (+84) 395804614 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i5.3117>

2.2. Địa điểm, thời gian nghiên cứu

Địa điểm nghiên cứu: Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City.

Thời gian nghiên cứu: 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 chia thành 4 lĩnh vực chính: (1) Thông tin được cung cấp trước nội soi; (2) Kỹ năng chuyên môn và giao tiếp của nhân viên y tế; (3) Cảm giác đau và khó chịu trong và sau nội soi; (4) Thông tin được cung cấp sau nội soi.

Bộ công cụ GESQ phiên bản tiếng Việt sử dụng trong nghiên cứu này do Đào Viết 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 sẽ được phỏng vấn để thu thập các thông tin liên quan đến nhân khẩu học, triệu chứng lâm sàng và tiền sử nội soi trước khi thực hiện thủ thuật. Sau khi hoàn tất quy trình nội soi, người bệnh tiếp tục được phỏng vấn bằng bộ câu hỏi đánh giá trải nghiệm nội soi tiêu hóa GESQ.

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.

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. Kết quả nghiên cứu sử dụng cho mục đích tăng cường nâng cao chất lượng dịch vụ, trải nghiệm của người bệnh.

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
	31-40 tuổi	79	21,9
	41-50 tuổi	97	26,9
	51-60 tuổi	72	20,0
	> 60 tuổi	72	20,0
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
Khu vực sống	Hà Nội	271	75,3
	Địa phương khác	89	24,7
Trình độ học vấn	$\leq$ Trung học phổ thông	47	13,1
	Trung cấp, cao đẳng	104	28,9
	$\geq$ Đại học	209	58,1

Tỷ lệ người bệnh trong nhóm 41-50 tuổi cao nhất là 26,9%, thấp nhất là nhóm ≤ 30 tuổi (11,1%). Tỷ lệ người bệnh nữ là 54,4%. 75,3% sống tại Hà Nội và 58,1% trình độ từ đại học trở lên.

Bảng 2. Đặc điểm thông tin nội soi của đối tượng nghiên cứu (n = 360)

Thông tin nội soi		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Chỉ định	Chẩn đoán bệnh	164	45,6
	Sàng lọc	176	48,9
	Kiểm tra lại sau điều trị	20	5,6
Dịch vụ nội soi	Dạ dày	79	21,9
	Dạ dày + trực tràng	11	3,1
	Trực tràng	1	0,3
	Đại tràng toàn bộ	9	2,5
	Dạ dày + đại tràng toàn bộ	260	72,2
Nội soi gây mê	Có	344	95,6
	Không	16	4,4
Thực hiện thủ thuật trong nội soi	Có	64	17,8
	Không	296	82,2

Tỷ lệ người bệnh nội soi đợt này nhằm mục đích sàng lọc là 48,9%; chẩn đoán bệnh là 45,6%. Đa phần người bệnh tiến hành nội soi 2 cơ quan (nội soi kép) chiếm 72,2%. Hầu như toàn bộ người bệnh (95,6%) nội soi gây mê, chỉ có 4,4% người bệnh soi không gây mê. 17,8% người bệnh có thực hiện các thủ thuật kèm theo.

Bảng 3. Trải nghiệm của người bệnh về thông tin được cung cấp trước khi nội soi (n = 360)

Nội dung	Trải nghiệm		Trung bình
	Chưa tích cực	Tích cực	
Thông tin trong phiếu chỉ định và phiếu kí cam đoan trước nội soi dễ hiểu	19 (5,3%)	341 (94,7%)	4,63 ± 0,60)
Thông tin trong phiếu chỉ định và phiếu kí cam đoan trước nội soi hữu ích	6 (1,7%)	354 (98,3%)	4,71 ± 0,49)
Trước khi nội soi, có cơ hội đề hỏi hết những thắc mắc	5 (1,4%)	355 (98,6%)	4,77 ± 0,59)
Giải đáp thắc mắc của nhân viên y tế tại phòng khám dễ hiểu	15 (4,2%)	345 (95,8%)	4,57 ± 0,61)
Câu trả lời giải đáp thắc mắc của nhân viên y tế tại phòng khám trước khi nội soi có hữu ích	4 (1,1%)	356 (98,9%)	4,63 ± 0,52)
Giải đáp thắc mắc của nhân viên y tế tại trung tâm nội soi trước khi nội soi có dễ hiểu	25 (6,9%)	335 (93,1%)	4,54 ± 0,67)
Câu trả lời giải đáp thắc mắc của nhân viên y tế tại trung tâm nội soi trước khi nội soi có hữu ích	4 (1,1%)	356 (98,9%)	4,64 ± 0,53)

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về các nội dung cung cấp thông tin trước khi nội soi ở mức tích cực từ 93-98,9% với điểm trung bình từ 4,54/5 điểm đến 4,77/5 điểm. Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm chưa tích cực về việc giải đáp thắc mắc của nhân viên y tế trước khi nội soi dễ hiểu là cao nhất (6,9%).

Bảng 4. Trải nghiệm của người bệnh về kỹ năng của nhân viên y tế

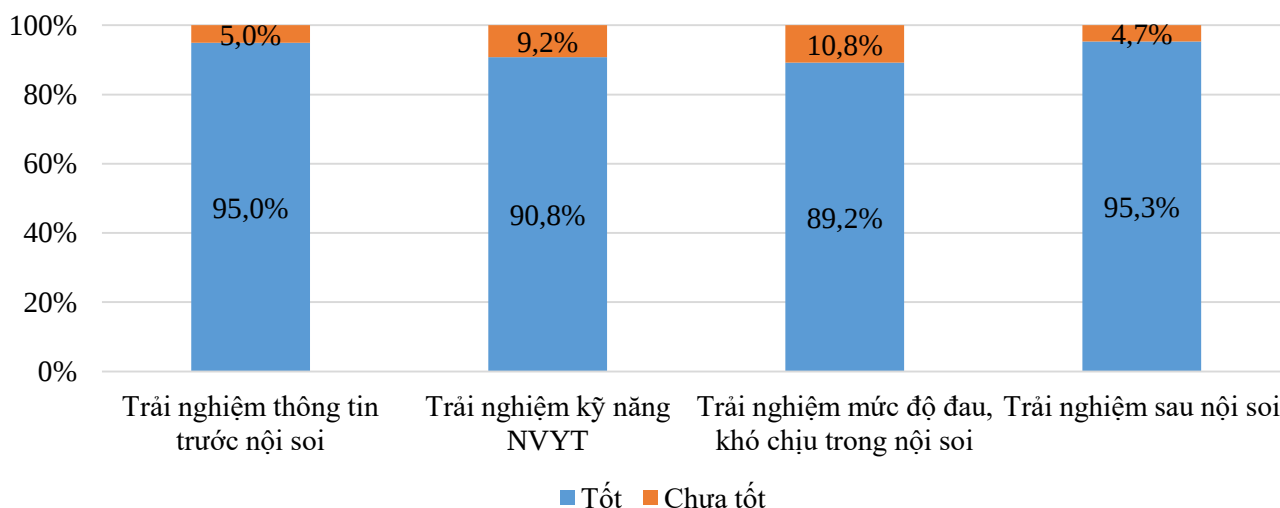
Nội dung	Trải nghiệm		Trung bình
	Chưa tốt	Tốt	
Kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế thực hiện nội soi (n = 360)	27 (7,5%)	333 (92,5%)	4,53 ± 0,83)
Kỹ năng giao tiếp của các nhân viên y tế khác (n = 360)	12 (3,3%)	348 (96,7%)	4,65 ± 0,54)
Kỹ thuật soi của nhân viên y tế thực hiện nội soi (n = 162)	7 (4,3%)	157 (95,7%)	4,46 ± 0,58)

Tỷ lệ người bệnh đánh giá trải nghiệm ở mức tốt về kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế thực hiện nội soi là 92,5%, của nhân viên y tế khác là 96,7%. Với điểm trung bình hài lòng từ 4,53/5 điểm và 4,65/5 điểm. Trong số 162 người bệnh đánh giá, tỷ lệ người bệnh đánh giá kỹ thuật soi của nhân viên y tế thực hiện nội soi ở mức tốt là 95,7% với điểm trung bình là 4,46/5 điểm.

Bảng 5. Trải nghiệm của người bệnh về mức độ đau hoặc khó chịu trong và sau khi nội soi (n = 360)

Nội dung	Trải nghiệm đau, khó chịu		Trung bình
	Có	Không	
Mức độ khó chịu cảm thấy trong cuộc soi	14 (3,9%)	346 (96,1%)	4,96 ± 0,19)
Mức độ đau cảm thấy trong cuộc soi	9 (2,5%)	351 (97,5%)	4,98 ± 0,16)
Mức độ khó chịu cảm thấy sau khi nội soi	5 (1,4%)	355 (98,6%)	4,99 ± 0,12)
Mức độ đau cảm thấy sau khi nội soi	25 (6,9%)	335 (93,1%)	4,91 ± 0,36)

Tỷ lệ người bệnh cảm thấy đau, khó chịu trong và sau khi nội soi trong nghiên cứu này ở mức từ 1,4-6,9%. Tỷ lệ mức độ khó chịu sau khi nội soi là 1,4%; đau trong cuộc nội soi là 2,5%; khó chịu trong cuộc nội soi là 3,9% và đau cảm thấy sau khi nội soi là 6,9%. Điểm trung bình các nội dung từ 4,22/5 điểm tới 4,66/5 điểm.

**Biểu đồ 1. Mức độ trải nghiệm dịch vụ nội soi của người bệnh (n = 360)**

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm mức tốt thuộc nhóm trải nghiệm sau nội soi cao nhất là 95,3%; trải nghiệm về thông tin được cung cấp trước nội soi là 95,0%; kỹ năng của nhân viên y tế là 90,8% và tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm chưa tốt về mức độ đau hoặc khó chịu trong và sau nội soi là 10,8%.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu cho thấy người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City có trải nghiệm rất tích cực, thể hiện ở tất cả các giai đoạn của quy trình dịch vụ. Xét theo từng giai đoạn trong hành trình trải nghiệm, nhóm có mức hài lòng cao nhất là trải nghiệm sau nội soi (95,3%), tiếp theo là trải nghiệm thông tin trước nội soi (95,0%), kỹ năng của nhân viên y tế (90,8%), và thấp nhất là trải nghiệm về mức độ đau hoặc khó chịu trong và sau thủ thuật (89,2%). Mặc dù vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người bệnh phản ánh khó chịu (10,8%), nhưng điều này là phản ứng mang tính chủ quan và được dự báo trước trong bất kỳ thủ thuật can thiệp nào, kể cả khi đã có gây mê. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với mô hình “lấy người bệnh làm trung tâm” đang được hệ thống Vinmec áp dụng.

Trước thủ thuật, thông tin được cung cấp đầy đủ, rõ ràng và dễ hiểu, với tỷ lệ hài lòng từ 93,1-98,9%. Đặc biệt, 98,6% người bệnh cho rằng họ có cơ hội đặt câu hỏi trước khi nội soi, phản ánh sự cởi mở trong tư vấn lâm sàng. Kết quả này vượt trội so với nghiên cứu của

Neilson L.J và cộng sự (2020), trong đó chỉ ra rằng thiếu cơ hội giao tiếp là một yếu tố chính gây ra trải nghiệm tiêu cực [5]. Tuy vậy, 6,9% người bệnh vẫn cho rằng giải thích từ nhân viên y tế tại trung tâm nội soi chưa dễ hiểu - gợi ý cần cải thiện kỹ năng giao tiếp ở khâu này. So sánh với nghiên cứu của Burtea D và cộng sự (2019) tại Romania, người bệnh thường phản ánh trải nghiệm kém hài lòng khi thông tin cung cấp bị lặp lại máy móc, thiếu cá nhân hóa, hoặc nhân viên y tế trả lời chung chung, không sát với mối quan tâm cụ thể của người bệnh [6]. Điều này đặt ra yêu cầu đối với cơ sở y tế là cần tăng cường kỹ năng giao tiếp cá nhân hóa, đặt người bệnh làm trung tâm, đặc biệt trong môi trường dịch vụ cao cấp như hệ thống Vinmec.

Kỹ năng chuyên môn và giao tiếp của nhân viên y tế được đánh giá rất cao, với trên 90% người bệnh hài lòng, trong đó điều dưỡng và nhân viên hỗ trợ còn được đánh giá cao hơn bác sĩ. Đây là điểm tích cực, phù hợp với các nghiên cứu như của Neilson L.J (2020) và Burtea D (2019), nhấn mạnh rằng thái độ và kỹ năng giao tiếp có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng hơn cả yếu tố kỹ thuật [5], [6]. Bên cạnh đó, 95,7% người bệnh đánh giá tốt tay nghề bác sĩ, tuy vẫn thấp hơn một chút so với mức đánh giá về giao tiếp, cho thấy cảm nhận chủ quan về khó chịu vẫn tồn tại dù kỹ thuật chính xác. Nghiên cứu của Lê Minh Huy và cộng sự (2024) tại thành phố Hồ Chí Minh cũng cho thấy điểm yếu thường nằm ở khâu kỹ năng mềm, nhưng tại Bệnh viện Đa

khoa Quốc tế Vinmec Times City, cả hai khía cạnh chuyên môn và giao tiếp đều đạt mức hài lòng cao, cho thấy mô hình y tế lấy người bệnh làm trung tâm đã phát huy hiệu quả rõ rệt [7].

Về đau và khó chịu, tỷ lệ người bệnh gặp phải triệu chứng này rất thấp (từ 1,4-6,9%), phản ánh hiệu quả của quy trình nội soi có gây mê, được áp dụng cho 95,6% trường hợp. So với các nghiên cứu tại cơ sở không sử dụng gây mê, như nghiên cứu của Burtea D và cộng sự (2019), tỷ lệ đau ở Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City thấp hơn rõ rệt, cho thấy lợi ích của đầu tư vào công nghệ và gây mê chuyên biệt [6]. Tuy nhiên, mức đau sau nội soi (6,9%) cao hơn trong khi soi (2,5%) có thể liên quan đến thủ thuật kèm theo như cắt polyp.

Trải nghiệm sau nội soi cũng rất tích cực, với 100% người bệnh được giải thích rõ về thủ thuật và cảm thấy hài lòng với câu trả lời từ nhân viên y tế. Tuy nhiên, 13,8% vẫn chưa cảm thấy có đủ cơ hội để đặt câu hỏi, gợi ý cần bổ sung các hình thức tư vấn cá nhân hóa hoặc ứng dụng công nghệ thông tin sau thủ thuật. Đây cũng là yếu tố được nhấn mạnh trong thang đo ENDOPREM™ của Neilson L.J (2020) như một phần thiết yếu trong trải nghiệm toàn diện [5]. Tuy nhiên, một số phản ánh không tích cực vẫn có thể xảy ra nếu người bệnh phục hồi chậm sau gây mê hoặc cảm thấy lúng túng do thiếu hướng dẫn cụ thể khi tỉnh dậy. Do đó, ngoài việc đảm bảo vật chất và nhân lực, Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City có thể cải thiện thêm trải nghiệm tại khu vực hồi tỉnh bằng các giải pháp như: bố trí điều dưỡng phản hồi nhanh khi người bệnh tỉnh lại; cung cấp bảng hướng dẫn bằng hình ảnh hoặc video nhẹ nhàng; gửi tin nhắn cá nhân hóa sau thủ thuật (qua zalo/app) để người bệnh yên tâm hơn sau khi xuất viện

5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy trải nghiệm của người bệnh về dịch vụ nội soi nhìn chung rất tích cực. Cụ thể, tỷ lệ người bệnh đánh giá tốt về thông tin được cung cấp trước nội soi dao động từ 93-98,9%, với điểm trung bình từ 4,54-4,77/5 điểm. Kỹ năng giao tiếp và kỹ thuật của nhân viên y tế cũng được đánh giá cao, với trên 92% người bệnh hài lòng. Đặc biệt, trải nghiệm về mức độ đau hoặc khó chịu trong và sau nội soi rất thấp, chỉ

từ 1,4-6,9%, với điểm trung bình từ 4,91-4,99/5 điểm. Nhìn chung, nhóm trải nghiệm tích cực nhất là sau nội soi (95,3%), tiếp theo là thông tin trước nội soi (95%), kỹ năng nhân viên y tế (90,8%) và thấp nhất là trải nghiệm về đau/khó chịu (89,2%).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bray F, Laversanne M, Sung H et al. Global cancer statistics 2022: GLOBOCAN estimates of incidence and mortality worldwide for 36 cancers in 185 countries. CA Cancer J Clin, 2022. doi: 10.3322/caac.21834
- [2] Hutchings H.A, Cheung W.Y et al. Development and validation of the Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire (GESQ). Endoscopy, 2015, 47 (12), p. 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), tr. 1-5.
- [5] Neilson L.J et al. Patient experience of gastrointestinal endoscopy: informing the development of the newcastle ENDOPREM™. Frontline Gastroenterology, 2019, 11 (3), p. 209-217. doi:10.1136/flgastro-2019-101321
- [6] Burtea D, Dimitriu A, Maloş A et al. Assessment of the quality of outpatient endoscopic procedures by using a patient satisfaction questionnaire. Current Health Sciences Journal, 2019, 45 (1), p. 1-5.
- [7] Lê Minh Huy và cộng sự. Sự hài lòng trong chuẩn bị và chăm sóc người bệnh nội soi dạ dày tại Khoa Nội soi, Bệnh viện Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng, số đặc biệt: Hội nghị Khoa học tuổi trẻ lần thứ 1, 2024, tr. 183-191.