

GENERAL AND DISCHARGE EXPERIENCES OF INPATIENTS AT THE DEPARTMENT OF SURGERY VINMEC TIMES CITY INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2021 AND SOME RELATED FACTORS

Nguyen Huy Hoang¹, Pham Tuong Van^{2*}

¹Vinmec Times City International General Hospital - 458 Minh Khai Ward, Times City Urban Area, Hai Ba Trung, Hanoi, Vietnam

²Hanoi Medical University - No. 1 Ton That Tung, Kim Lien, Dong Da, Hanoi, Vietnam

Received: 30/03/2024

Revised: 12/04/2024; Accepted: 20/04/2024

ABSTRACT

Objective: Describe the general experience and discharge experience of patients at the Surgery Department of Vinmec Times City International General Hospital in 2021 and identify some related factors.

Subjects and methods: Cross-sectional description of 228 patients in the Department of Surgery at Vinmec Times City International General Hospital, data collected through an experience assessment toolkit developed by the Medical Quality Research Agency. of American construction.

Results: Overall patient experience was 90.4% positive and 9.6% negative. Discharge experiences were 82.5% positive and 17.5% negative. Of these, 11.8% of medical staff provided insufficient information and 6.1% were not provided with information when discharged from the hospital. The overall rating of service quality at very good and good levels is 74.1% and 22.8%, with 86.8% definitely recommending the hospital to family and friends. Some factors related to overall experience: patients with a high school education, never hospitalized, and a hospital stay of less than 2 days had a higher positive experience than other groups. Some factors related to hospital discharge experience: patients under 35 years old, with high school education, never hospitalized and with a hospital stay of less than 2 days have a higher positive experience than other groups.

Conclusion: Patients have a very good overall experience when they leave the hospital, but it is necessary to review and find the causes and improve service quality for patients' less positive experiences.

Keywords: Experience, hospital discharge, positive, patient.

*Corresponding author

Email address: phamtuongvan@hmu.edu.vn

Phone number: (+84) 915 252 869

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i3.1077>

TRẢI NGHIỆM CHUNG VÀ TRẢI NGHIỆM KHI XUẤT VIỆN CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ TẠI KHOA NGOẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC TIMES CITY NĂM 2021 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Huy Hoàng¹, Phạm Tường Vân^{2*}

¹Bệnh viện đa khoa quốc tế Vimec Times City - 458 P. Minh Khai, Khu đô thị Times City, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam
²Trường Đại học Y Hà Nội - Số 1 P. Tôn Thất Tùng, Kim Liên, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 30 tháng 03 năm 2024

Ngày chỉnh sửa: 12 tháng 04 năm 2024; Ngày duyệt đăng: 20 tháng 04 năm 2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả trải nghiệm chung và trải nghiệm khi xuất viện của người bệnh 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 chung của người bệnh ở mức tích cực là 90,4% và chưa tích cực là 9,6%. Trải nghiệm khi xuất viện ở mức tích cực là 82,5% và chưa tích cực là 17,5%. Trong đó 11,8% là nhân viên y tế cung cấp thiếu thông tin và 6,1% không được cung cấp thông tin khi ra viện. Tỷ lệ đánh giá chung về chất lượng dịch vụ ở mức rất tốt và tốt là 74,1% và 22,8%, có 86,8% chắc chắn sẽ giới thiệu bệnh viện đến gia đình và bạn bè. Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm chung: người bệnh có trình độ trung học phổ thông, chưa từng nhập viện và thời gian nằm viện dưới 2 ngày có trải nghiệm tích cực cao hơn so với nhóm khác. Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm khi xuất viện: người bệnh ở nhóm dưới 35 tuổi, có trình độ trung học phổ thông, chưa từng nhập viện và thời gian nằm viện dưới 2 ngày có trải nghiệm tích cực cao hơn so với nhóm khác.

Kết luận: Người bệnh có trải nghiệm chung và khi xuất viện rất cao, tuy nhiên cần rà soát tìm nguyên nhân và cải tiến chất lượng phục vụ đối với những trải nghiệm chưa tích cực của người bệnh.

Từ khóa: Trải nghiệm, ra viện, tích cực, người bệnh.

*Tác giả liên hệ

Email: phamtuongvan@hmu.edu.vn

Điện thoại: (+84) 915 252 869

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65i3.1077>



1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay khi nói tới chất lượng bệnh viện, quan niệm “khả năng tiếp cận dịch vụ, an toàn, người bệnh là trung tâm” đang rất phổ biến. Sự hài lòng của người bệnh thường được đánh giá sau khi người bệnh đã sử dụng dịch vụ tế, để 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, thuật ngữ “trải nghiệm” được sử dụng khá rộng rãi trong các nghiên cứu [2]. Do vậy 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 khỏe và cung cấp thông tin của nhân viên y tế [1]. Theo nghiên cứu của một số 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]. 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% và trải nghiệm tốt trước lúc xuất viện là 93,8% [4]. Khoa Ngoại tổng hợp-Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City, người bệnh nội trú có những trải nghiệm chung, trải nghiệm khi xuất viện 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 dịch vụ điều trị người bệnh, đề tài nghiên cứu với mục tiêu: Mô tả trải nghiệm chung và trải nghiệm khi xuất viện của người bệnh nội trú tại khoa Ngoại Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021 và một số yếu tố liên quan.

2. 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:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu

Z_{1- α /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 chung tích cực (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, bác sĩ, dinh dưỡng, môi trường, xuất viện...). Mỗi câu hỏi đo lường dựa trên thang điểm 4 tương ứng với các mức rất tốt/tốt/bình thường/không tốt hoặc có/ không hoặc tích cực/ chưa tích cực.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1. Đặc điểm thông tin của người bệnh (n=228)

Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi (Năm)	18 - 34	70	30,7
	35-55	123	53,9
	> 55	35	15,4
Giới	Nam	102	44,7
	Nữ	126	55,3
Nơi cư trú	Nông thôn	22	9,6
	Thành thị	206	90,4
Số lần nhập viện trong 3 tháng gần đây (lần)	Chưa từng trước đây	71	31,1
	1 lần	109	47,8
	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
Chi trả viện phí	Tự chi trả		37,7
	Bảo hiểm đồng chi trả		62,3

Nhận xét: Nhóm người bệnh trong độ tuổi 35-55 chiếm tỷ lệ cao nhất 53,9%, người bệnh là nữ giới chiếm 55,3%. Có 90,4% người bệnh sống ở thành thị 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 47,8%; 16,2% và 4,8%. Thời gian nằm viện cao nhất (55,7%) là ≤ 2 ngày và thấp nhất (1,8%) là ≥ 7 ngày.



3.2. Trải nghiệm chung và khi xuất viện của người bệnh tại khoa ngoại BVĐK Vinmec Time City năm 2021**Bảng 3.2. Trải nghiệm chung của người bệnh (n=228)**

Yếu tố trải nghiệm của người bệnh	N	Tích cực		Chưa tích cực	
		n	%	n	%
Chăm sóc của điều dưỡng	228	206	90,4	22	9,6
Điều trị của bác sĩ	228	210	92,1	18	7,9
Chăm sóc dinh dưỡng	228	204	89,5	24	10,5
Môi trường bệnh viện	228	197	86,4	31	13,6
Hỗ trợ vệ sinh kịp thời khi cần	76	70	92,1	6	7,9
Hỗ trợ về đau	204	187	91,7	17	8,3
Cung cấp thông tin dùng thuốc	126	111	88,1	15	11,9
Trải nghiệm khi xuất viện	228	188	82,5	40	17,5
Hiểu biết về chăm sóc khi xuất viện	228	181	79,4	47	20,6
Trải nghiệm chung của người bệnh	228	206	90,4	22	9,6

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức độ trải nghiệm chưa tích cực về chăm sóc điều dưỡng, bác sĩ, dinh dưỡng và môi trường bệnh viện lần lượt là 9,6%; 7,9%; 10,5% và 13,6%. Tỷ lệ người bệnh đánh giá chưa tích cực nội dung hiểu biết về chăm sóc khi xuất viện

là 10,6%, cung cấp thông tin khi dùng thuốc là 11,9%. Trải nghiệm chung của người bệnh ở mức tích cực là 90,4%, chưa tích cực là 9,6%. Trải nghiệm khi xuất viện ở mức tích cực là 82,5% và chưa tích cực là 17,5%.

Bảng 3.3. Trải nghiệm của người bệnh khi xuất viện (n=228)

Trải nghiệm khi xuất viện	Có n (%)	Không n (%)
Được nhân viên y tế hỏi về dịch vụ cần thiết	201 (88,2)	27 (11,8)
Được cung cấp thông tin các vấn đề lưu ý khi ra viện	214 (93,9)	14 (6,1)
Có được hỏi về nhà riêng sau khi xuất viện	228 (100)	0 (0,0)

Nhận xét: 11,8% người bệnh cho rằng không được nhân viên y tế hỏi cần người hay dịch vụ cần thiết để hỗ trợ sau xuất viện. 6,1% người bệnh không được cung cấp

thông tin bằng giấy tờ về các triệu chứng hay vấn đề cần lưu ý sau khi xuất viện.

Bảng 3.4. Đánh giá của người bệnh về bệnh viện (n=228)

Đánh giá của người bệnh về bệnh viện		Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ chăm sóc của BV	Rất tốt	169	74,1
	Tốt	52	22,8
	Bình thường	7	3,1
	Không tốt	0	0,0
Giới thiệu bệnh viện đến gia đình và bạn bè	Chắc chắn có	198	86,8
	Có thể có	22	9,6
	Có thể không	8	3,6
	Chắc chắn không	0	0,0

Nhận xét: Tỷ lệ đánh giá chung về chất lượng dịch vụ chăm sóc ở mức rất tốt, tốt, bình thường lần lượt là 74,1%; 22,8% và 3,1%. Kết quả bảng trên chỉ ra rằng có 86,8% người bệnh chắc chắn sẽ giới thiệu bệnh viện

đến gia đình và bạn bè

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

Bảng 3.5. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm chung của người bệnh (n=228)

Yếu tố liên quan		Trải nghiệm chung		OR (95%CI)	P
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Tuổi	<35 tuổi	64 (91,4)	6 (8,6)	1,20 (0,45-3,21)	0,714
	>=35 tuổi	142 (89,9)	16 (10,1)		
Giới	Nam	92 (90,2)	10 (9,8)	0,968 (0,40-2,34)	0,943
	Nữ	114 (90,5)	12 (9,5)		
Nơi cư trú	Nông thôn	20 (90,9)	2 (9,1)	1,075 (0,23-4,94)	0,926
	Thành thị	186 (90,3)	20 (9,7)		
Trình độ	THPT	138 (93,9)	9 (6,1)	2,931 (1,19-7,20)	0,015
	CĐ, ĐH, SĐH	68 (84,0)	13 (16,0)		
Số lần nhập viện (3 tháng)	Chưa từng	69 (97,2)	2 (2,8)	5,037 (1,14-22,17)	0,035*
	Có	137 (87,3)	20 (12,7)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	125 (98,4)	2 (1,6)	15,43 (3,5-67,80)	0,000*
	>2 ngày	81 (80,2)	20 (19,8)		

(*) Fisher's Exact Test

Nhận xét: Xét về trải nghiệm về nằm viện điều trị nội chung, kết quả bảng trên cho thấy nhóm người bệnh có trình độ THPT có trải nghiệm tích cực cao hơn 2,9 lần so với nhóm CĐ, ĐH, SĐH. Nhóm chưa từng nằm viện

có trải nghiệm tích cực cao hơn 5 lần nhóm đã từng nằm viện. Nhóm thời gian nằm viện dưới 2 ngày có tỷ lệ trải nghiệm tích cực cao hơn 15,4 lần so với nhóm còn lại. Các mối liên quan này đều có ý nghĩa thống kê với p<0,05.



Bảng 3.6: Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm khi xuất viện của người bệnh (n=228)

Yếu tố liên quan		Trải nghiệm		OR (95%CI)	p
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Tuổi	<35 tuổi	64 (91,4)	6 (8,6)	2,93 (1,17-7,33)	0,001*
	>=35 tuổi	124 (78,5)	34 (21,5)		
Giới	Nam	83 (81,4)	19 (18,6)	0,87 (0,44-1,73)	0,699
	Nữ	105 (83,3)	21 (16,7)		
Nơi cư trú	Nông thôn	14 (63,6)	8 (36,4)	0,322 (0,13-0,83)	0,015*
	Thành thị	174 (84,5)	32 (15,5)		
Trình độ	THPT	130 (88,4)	17 (11,6)	3,03 (1,51-6,10)	0,001*
	CĐ, ĐH, SĐH	58 (71,0)	23 (28,4)		
Số lần nhập viện (3 tháng)	Chưa từng	60 (84,5)	11 (15,5)	1,236 (0,58-2,64)	0,584
	Có	128 (81,5)	29 (18,5)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	114 (89,8)	13 (10,2)	3,20 (1,55-6,60)	0,001*
	>2 ngày	74 (73,3)	27 (26,7)		

* $p < 0,05$

Nhận xét: Về trải nghiệm khi xuất viện. Nhóm tuổi dưới 35 có trải nghiệm tích cực cao hơn 2.9 lần so với nhóm còn lại. Nhóm nông thôn có trải nghiệm tích cực chỉ bằng 0,3 lần so với nhóm thành thị. Nhóm THPT có trải nghiệm tích cực cao hơn 3 lần so với nhóm CĐ, ĐH, SĐH. Nhóm có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm ra viện tích cực hơn 3,2 lần nhóm nằm viện trên 2 ngày. Các mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

4. BÀN LUẬN

4.1. Trải nghiệm chung và trải nghiệm khi xuất viện của người bệnh

Nghiên cứu cho kết quả về chất lượng dịch vụ chăm sóc của bệnh viện là 74,1% ở mức rất tốt, 22,8% ở mức tốt và 3,1% ở mức bình thường. Cùng với đó tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực chung đạt khá cao 90,4%, tỷ lệ này cao hơn nghiên cứu của Trần Thị Diệp và Cộng sự tại Bệnh viện Thanh Nhàn là 71,6% [7] và thấp hơn nghiên cứu của Mai Thị Kiều Oanh và CS tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 công bố người bệnh có trải nghiệm tốt đến 99% [9]. Đây chính là phương pháp quảng bá thương hiệu một cách hữu hiệu bởi bản thân

họ đã trải nghiệm dịch vụ ở bệnh viện, độ tin cậy khi giới thiệu với người khác sẽ tốt hơn so với các phương pháp truyền thông khác. Trong tương lai, đây có thể là một chỉ số tham khảo để đánh giá hiệu quả của cải tiến chất lượng bệnh viện.

Trải nghiệm của bệnh nhân điều trị nội trú bắt đầu từ lúc bệnh nhân nhập viện điều trị cho đến khi bệnh nhân xuất viện, do vậy để đảm bảo chất lượng dịch vụ cần chú trọng hơn vào những dịch vụ hỗ trợ bệnh nhân xuất viện, có như vậy thì dịch vụ y tế mới đảm bảo hoàn hảo và đầy đủ nhất, mang lại một trải nghiệm trọn vẹn cho bệnh nhân. Kết quả nghiên cứu cho thấy sau khi xuất viện 100% người bệnh trở lại nhà riêng. Tỷ lệ người bệnh được nhân viên y tế hỏi cần người hay dịch vụ cần thiết hỗ trợ sau xuất viện hay không là 88,2%. Tỷ lệ người bệnh được cung cấp thông tin bằng giấy tờ về các triệu chứng hay vấn đề cần lưu ý sau khi xuất viện là 93,9%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn rất nhiều so với nghiên cứu tại bệnh viện Đại học Y Hà Nội khi xuất viện chỉ có 6,8% bệnh nhân được NVYT hỏi có cần dịch vụ cần thiết hỗ trợ sau khi ra viện, có 32% người bệnh được NVYT dựa trên ý kiến của họ và người nhà để xác định xem nhu cầu chăm sóc y tế khi rời bệnh viện [5]. Tại Bệnh viện tỉnh Bình Phước cho thấy tỷ lệ trải nghiệm tốt trước khi xuất viện là 69,6%, có 61,4% không gặp khó khăn gì khi làm thủ tục xuất

viện và 71,4% được nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà [6]. Như vậy kết quả cho thấy dịch vụ y tế sau khi xuất viện của khoa Ngoại Bệnh viện Vinmec là tương đối đầy đủ tuy nhiên cũng cần cải thiện và hoàn thiện hơn nữa trong tương lai.

4.2 Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm chung và trải nghiệm khi xuất viện của người bệnh tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021.

Kết quả khảo sát là những phản ánh trung thực của bệnh nhân sau thời gian nằm viện về mọi hoạt động của bệnh viện, giúp cho các nhà quản lý bệnh viện biết được những trải nghiệm theo chiều hướng tích cực của bệnh nhân để phát huy, và những trải nghiệm theo chiều hướng tiêu cực để chủ động có các giải pháp để chấn chỉnh. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy trải nghiệm chung khi sử dụng dịch vụ và trải nghiệm khi xuất viện, nhóm tuổi dưới 35 có trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm còn lại. Nhóm thành thị có trải nghiệm tích cực hơn nhóm nông thôn. Nhóm THPT cao hơn nhóm CĐ, ĐH, SĐH. Nhóm chưa từng nằm viện có trải nghiệm tích cực cao hơn nhóm đã từng nằm viện. Nhóm có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm ra viện tích cực hơn nhóm nằm viện trên 2 ngày. Các sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Nghiên cứu năm 2021 tại bệnh viện Thanh Nhân đã chỉ ra rằng nhóm người bệnh độ tuổi 18-30 tuổi có trải nghiệm tích cực cao hơn so với nhóm người bệnh trên 30 tuổi với tỷ số chênh lệch chính là 3,2 [7] và nghiên cứu tại Bệnh viện Quận 2 TP Hồ Chí Minh năm 2021 cũng cho thấy yếu tố liên quan đến trải nghiệm trước lúc xuất viện là nhóm tuổi, nghề nghiệp và số lần điều trị [4]. Tuy nhiên nghiên cứu tại Bệnh viện Việt Đức năm 2021 cho thấy người bệnh điều trị trên 5 ngày có trải nghiệm tích cực cao hơn dưới 5 ngày, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$ [8].

5. KẾT LUẬN

5.1. Trải nghiệm chung và trải nghiệm khi xuất viện của người bệnh nội trú tại khoa Ngoại Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021: Trải nghiệm chung của người bệnh ở mức tích cực là 90,4% và chưa tích cực là 9,6%. Trải nghiệm khi xuất viện ở mức tích cực là 82,5% và chưa tích cực là 17,5%. Trong đó 11,8% là nhân viên y tế cung cấp thiếu thông tin và

6,1% không được cung cấp thông tin khi ra viện. Tỷ lệ đánh giá chung về chất lượng dịch vụ ở mức rất tốt và tốt là 74,1% và 22,8%, có 86,8% chắc chắn sẽ giới thiệu bệnh viện đến gia đình và bạn bè

5.2. Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021

Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm chung: người bệnh có trình độ trung học phổ thông, chưa từng nhập viện và thời gian nằm viện dưới 2 ngày có trải nghiệm tích cực cao hơn so với nhóm khác.

Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm khi xuất viện: người bệnh ở nhóm dưới 35 tuổi, có trình độ trung học phổ thông, chưa từng nhập viện và thời gian nằm viện dưới 2 ngày có trải nghiệm tích cực cao hơn so với nhóm khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Renate AK et al., How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: a qualitative study, BMC Health Services Research 14, 249, 2014.
- [2] Jason A, Victoria N, Dianne M et al., Defining Patient Experience, Patient Experience Journal 1(2), 2014, 7-19
- [3] Yuhua B, Guanrong F, Dongdong Z et al., Patient experience with outpatient encounters at public hospitals in Shanghai: Examining different aspects of physician services and implications of overcrowding, PLoS One, 12(2):e0171684, 2017.
- [4] Nguyễn Thanh Bình, Vũ Thị Thu Hương, Nguyễn Duy Tài và CS, 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), 2021, 117-125.
- [5] Nguyễn Thị Huyền Trâm, 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 – ĐH Y Hà Nội, 2019.
- [6] Hoàng Văn Trình, Lương Khánh Duy, Trải nghiệm của người bệnh và thân nhân trong quá trình điều trị nội trú tại bệnh viện thuộc tỉnh Bình



Phước năm 2019, Nghiên cứu y học TP. Hồ Chí Minh, Tập 24, Số 1, 2020.

- [7] Trần Thị Diệp, Phùng Thanh Hùng, Nguyễn Thị Hoài Thu, 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, 2022, trang 9-17
- [8] Nguyễn Trọng Sơn, Đinh Ngọc Anh, Đàm Thị Thúy Dung và CS, 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, 2022, trang 252-257.
- [9] Mai Thị Kiều Oanh, Nguyễn Thị Hồng, Nguyễn Thị Tươi và CS, Nghiên cứu trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Viện Điều trị cán bộ cao cấp, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2022; Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy, tập 17 (DB8), 2022.