

# INPATIENT EXPERIENCE OF NUTRITIONAL AND ENVIRONMENTAL CARE IN THE SURGICAL DEPARTMENT VINMEC TIMES CITY INTERNATIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2021 AND SOME RELATED FACTORS

Nguyen Huy Hoang<sup>1</sup>, Pham Tuong Van<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Vinmec Times City International General Hospital – 458 Minh Khai Ward, Times City Urban Area, Hai Ba Trung, Hanoi, Vietnam

<sup>2</sup> Hanoi Medical University – 1 Ton That Tung, Dong Da, Hanoi, Vietnam

Received: 22/04/2024

Revised: 20/05/2024; Accepted: 15/06/2024

## ABSTRACT

**Objective:** Describe patient experiences regarding nutritional and environmental care at the Surgery Department of Vinmec Times City International General Hospital in 2021 and some related factors.

**Methods:** Cross-sectional description of 228 patients, data collected through the experience assessment toolkit of the US Healthcare Quality Research Agency.

**Results:** The percentage of patients with positive experiences about nutritional care activities is quite high 89.5%, 3.5% of patients have negative experiences with service staff, 3.5% of meals were not hot and 3.9% of meals were not on time. The proportion of patients with positive experiences about the hospital environment is 86.4% and 13.6% are not positive, of which 9.7% have inpatient facilities that meet their needs. Patients with a hospital stay of less than 2 days experienced positive nutrition care 3.5 times more likely to have a hospital stay of more than 2 days. Self-funded patients had fewer positive nutritional experiences than insurance co-pays ( $p < 0.05$ ). The rate of positive experiences about the environment in the high school group was 2.2 times higher than in the other group, and hospital stays of less than 2 days were 3.1 times higher than those of more than 2 days ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** Some less positive experiences, such as meals not being served on time, food not being warmed up, and the dormitory amenities not meeting needs, should be improved in the future.

**Keywords:** Experience, nutrition, patients, environment.

---

\* Corresponding author  
E-mail: phamtuongvan@hmu.edu.vn  
Phone number: (+84) 915 252 869  
<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD5.1244>

# TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ CHĂM SÓC DINH DƯỠNG VÀ MÔI TRƯỜNG TẠI KHOA NGOẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC TIMES CITY NĂM 2021 VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN

Nguyễn Huy Hoàng<sup>1</sup>, Phạm Tường Vân<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Times City – 458 P. Minh Khai, Khu đô thị Times City, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

<sup>2</sup> Trường Đại học Y Hà Nội – 1 Tôn Thất Tùng, Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 22/04/2024

Chỉnh sửa ngày: 20/05/2024; Ngày duyệt đăng: 15/06/2024

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả trải nghiệm người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021 và một số yếu tố liên quan.

**Phương pháp:** Mô tả cắt ngang 228 người bệnh, số liệu thu thập thông qua bộ công cụ đánh giá trải nghiệm của cơ quan nghiên cứu chất lượng Y tế Mỹ.

**Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh trải nghiệm tích cực về chăm sóc dinh dưỡng khá cao 89,5%, có 3,5% người bệnh có trải nghiệm chưa tích cực về nhân viên phục vụ, 3,5% bữa ăn không được nóng sốt và 3,9% bữa ăn chưa đúng giờ. Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về môi trường bệnh viện là 86,4% và chưa tích cực 13,6% trong đó tiện ích nội trú đáp ứng nhu cầu 9,7%. Người bệnh có thời gian nằm viện dưới 2 ngày trải nghiệm dinh dưỡng tích cực cao hơn 3,5 lần nằm viện trên 2 ngày. Người bệnh tự chi trả kinh phí trải nghiệm dinh dưỡng tích cực thấp hơn được bảo hiểm đồng chi trả ( $p < 0,05$ ). Tỷ lệ trải nghiệm tích cực về môi trường nhóm trình độ THPT cao hơn 2,2 lần so với nhóm còn lại và thời gian nằm viện dưới 2 ngày cao hơn 3,1 lần so với trên 2 ngày ( $p < 0,05$ ).

**Kết luận:** Một số trải nghiệm chưa tích cực như bữa ăn chưa đúng giờ, thức ăn chưa nóng sốt và tiện ích nội trú chưa đáp ứng nhu cầu cần được cải thiện tốt hơn nữa trong thời gian tới.

**Từ khóa:** Trải nghiệm, dinh dưỡng, người bệnh, môi trường.

---

\* Tác giả liên hệ

E-mail: phamtuongvan@hmu.edu.vn

Điện thoại: (+84) 915 252 869

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD5.1244>



## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hệ thống chăm sóc sức khỏe tốt luôn đòi hỏi một cơ chế tài chính mạnh mẽ, đội ngũ cán bộ được đào tạo và trả lương tốt, cơ sở vật chất và hậu cần duy trì tốt để cung cấp thuốc và công nghệ có chất lượng [1]. Để kiểm định chất lượng bệnh viện người ta thường đánh giá sự hài lòng hoặc trải nghiệm của người bệnh. Trải nghiệm của người bệnh là tổng hợp chuỗi sự tương tác giữa người bệnh và cơ sở y tế, khi đánh giá trải nghiệm bệnh nhân cần thiết phải tìm hiểu được những điều xảy ra với bệnh nhân trong quá trình sử dụng dịch vụ y tế và xảy ra ở mức độ thường xuyên như thế nào [2]. Theo cuộc khảo sát tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An năm 2021 cho thấy có 85,9% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và 70,9% hài lòng về chăm sóc dinh dưỡng [3]. Một nghiên cứu khác về trải nghiệm của bệnh nhân tại Khoa Ngoại, bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2018 cho kết quả người bệnh có trải nghiệm tích cực với môi trường bệnh viện là 98,2%, yên tĩnh vào ban đêm của bệnh viện chỉ đạt 74,2% [4]. Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City, luôn lấy người bệnh làm trung tâm, nhân viên y tế luôn tích cực trong công tác chăm sóc người bệnh và cố gắng không để khách hàng phàn nàn. Tuy nhiên tại khoa Ngoại tổng hợp, trải nghiệm của người bệnh đối với chăm sóc dinh dưỡng và môi trường bệnh viện hiện nay 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 dinh dưỡng và môi trường tại khoa Ngoại bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021 và phân tích một số yếu tố liên quan.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh từ 18 tuổi trở lên, nằm điều trị trên 24 giờ tại khoa ngoại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Times City. Người bệnh đồng ý tham gia nghiên cứu. 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:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu

$Z_{1-\alpha/2}$ : Hệ số tin cậy với độ tin cậy 95%,  $Z=1,96$

$\alpha$ : Mức ý nghĩa thống kê

p: Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực với môi trường TP HCM năm 2020 (84,0%). [5]

d: Sai số chấp nhận được của ước lượng (0,05)

Thay các giá trị vào công thức, cỡ mẫu tối thiểu tính được 215. Thực tế nghiên cứu được 228 người bệnh, đối tượng được chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện với tiêu chuẩn 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 dinh dưỡng, môi trường...). 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 hoặc có/ không.

## 2.5 Phương pháp phân tích số liệu

Số liệu được kiểm tra, làm sạch, mã hóa và nhập bằng phần mềm Epidata 3.1. Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 26.0. Để xác định mối liên quan giữa các biến được quan tâm sử dụng test khi bình phương và fisher's exact test, lấy  $p < 0,05$ .

## 2.6. Vấn đề đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành sau khi hội đồng đề cương của trường Đại học Thăng Long đã thông qua và lãnh đạo Bệnh viện đa khoa Quốc tế Vinmec Times City đã đồng ý. Kết quả nghiên cứu làm cơ sở cho các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Bệnh viện.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

**Bảng 1. Đặc điểm thông tin nhập viện của đối tượng nghiên cứu (n=228)**

Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu		Tần số (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 (3 tháng gần đây)	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	86	37,7
	Bảo hiểm đồng chi trả	142	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. Tỷ lệ tự chi trả là 37,7%; tỷ lệ bảo hiểm đồng chi trả là 62,3%.

**3.2. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường tại khoa ngoại BVĐK Vinmec Time City năm 2021**

**Bảng 2. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng (n=228)**

Chăm sóc dinh dưỡng	Tích cực			Chưa tích cực		
	Luôn luôn n (%)	Thường xuyên n (%)	Chung n (%)	Thỉnh thoảng n (%)	Không bao giờ n (%)	Chung n (%)
Bữa ăn đúng giờ	172 (75,4)	47 (20,6)	219 (96,1)	9 (3,9)	0 (0,0)	9 (3,9)
Bữa ăn nóng sốt	181 (79,4)	39 (17,1)	220 (96,5)	8 (3,5)	0 (0,0)	8 (3,5)
Nhân viên phục vụ bữa ăn tôn trọng và lịch sự	189 (82,9)	31 (13,6)	220 (96,5)	8 (3,5)	0 (0,0)	8 (3,5)
<b>Đánh giá chung</b>	<b>204 (89,5%)</b>			<b>24 (10,5%)</b>		

**Nhận xét:** 89,5% người bệnh có trải nghiệm tích cực về hoạt động chăm sóc dinh dưỡng. Tuy nhiên còn 3,5% người bệnh đánh giá chưa tích cực trong việc nhân viên phục vụ tôn trọng và lịch sự, 3,5% người bệnh cho rằng

thỉnh thoảng có bữa ăn không được nóng sốt và 3,9% người bệnh cho rằng bữa ăn chưa được phục vụ đúng giờ.



**Bảng 3. Trải nghiệm của người bệnh về môi trường bệnh viện (n=228)**

Môi trường BV	Tích cực			Chưa tích cực		
	Luôn luôn n (%)	Thường xuyên n (%)	Chung n (%)	Thỉnh thoảng n (%)	Không bao giờ n (%)	Chung n (%)
Phòng nội trú sạch sẽ	208 (91,2)	16 (7,0)	224 (98,2)	4 (1,8)	0 (0,0)	4 (1,8)
Phòng nội trú yên tĩnh	180 (78,9)	45 (19,7)	225 (98,7)	3 (1,3)	0 (0,0)	3 (1,3)
Tiện ích nội trú (giường, điều hòa, ti vi, nước sinh hoạt...)	161 (70,6)	45 (19,7)	206 (90,3)	18 (7,9)	4 (1,8)	22 (9,7)
<b>Đánh giá chung</b>	<b>197 (86,4)</b>			<b>31 (13,6)</b>		

**Nhận xét:** Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về môi trường bệnh viện là 86,4% và người bệnh đánh giá chưa tích cực là 13,6% trong đó tiện ích nội trú đáp ứng so với nhu cầu là 9,7%, phòng nội trú yên tĩnh 1,3%, phòng nội trú sạch sẽ 1,8%.

**3.3. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường**

**Bảng 4. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng (n=228)**

Đặc điểm		Trải nghiệm		OR (95%CI)	P
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Tuổi	<35 tuổi	65 (92,9)	5 (7,1)	1,8 (0,64-4,97)	0,3
	>=35 tuổi	139 (88,0)	19 (12,0)		
Giới	Nam	97 (95,1)	5 (4,9)	3,4 (1,24-9,58)	0,01*
	Nữ	107 (84,9)	19 (15,1)		
Nơi cư trú	Nông thôn	18 (81,8)	4 (18,2)	0,5 (0,15-1,57)	0,2
	Thành thị	186 (90,3)	20 (9,7)		
Trình độ	THPT	133 (90,5)	14 (9,5)	1,3 (0,57-3,17)	0,5
	CĐ, ĐH, SĐH	71 (87,7)	10 (12,3)		
	Có	138 (87,9)	19 (12,1)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	120 (94,5)	7 (5,5)	3,5 (1,38-8,73)	0,005*
	>2 ngày	84 (83,2)	17 (16,8)		
Chi trả viện phí	Tự chi trả	71 (82,6)	15 (17,4)	0,3 (0,13-0,77)	0,008*
	Bảo hiểm đồng chi trả	133 (93,7)	9 (6,3)		

\*p<0,05

**Nhận xét:** Phân tích mối liên quan trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng cho thấy: Nhóm người bệnh nam giới có tỷ lệ trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng tích cực hơn nữ giới 3,4 lần. Nhóm người bệnh có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm dinh dưỡng mức độ

tích cực cao hơn 3,5 lần nhóm nằm viện trên 2 ngày. Nhóm người bệnh tự chi trả kinh phí có mức độ trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng tích cực thấp hơn nhóm được bảo hiểm đồng chi trả. Các mối liên quan này có ý nghĩa thống kê với p < 0,05.

**Bảng 5. Một số yếu tố liên quan tới trải nghiệm của người bệnh về môi trường bệnh viện**

Đặc điểm		Trải nghiệm (n=228)		OR (95%CI)	P
		Tích cực n (%)	Chưa tích cực n (%)		
Tuổi	<35 tuổi	60 (85,7)	10 (14,3)	0,9 (0,41-2,07)	0,8
	≥35 tuổi	137 (96,7)	21 (13,3)		
Giới	Nam	87 (85,3)	15 (14,7)	0,8 (0,39-1,80)	0,7
	Nữ	110 (87,3)	16 (12,7)		
Nơi cư trú	Nông thôn	20 (90,9)	2 (9,1)	1,6 (0,36-7,38)	0,5
	Thành thị	177 (85,9)	29 (14,1)		
Trình độ	THPT	132 (89,8)	15 (10,2)	2,2 (1,01-4,65)	0,044*
	CD, ĐH, SDH	65 (80,2)	16 (19,8)		
Thời gian nằm viện	≤ 2 ngày	117 (92,1)	10 (7,9)	3,1 (1,37-6,87)	0,005*
	>2 ngày	80 (79,2)	21 (20,8)		
Chi trả viện phí	Tự chi trả	68 (79,1)	18 (20,9)	0,4 (0,18-0,82)	0,011*
	Bảo hiểm đồng chi trả	129 (90,9)	13 (9,1)		

\* $p < 0,05$

**Nhận xét:** Về trải nghiệm môi trường bệnh viện, kết quả cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tỷ lệ mức độ trải nghiệm tích cực ở nhóm có trình độ THPT cao hơn 2,2 lần so với nhóm còn lại và nhóm thời gian nằm viện dưới 2 ngày cao hơn 3,1 lần so với nhóm có thời gian nằm viện trên 2 ngày. Tiếp đó ở nhóm người bệnh tự chi trả có trải nghiệm tích cực thấp hơn nhóm có bảo hiểm đồng chi trả ( $p < 0,05$ ).

#### 4. BÀN LUẬN

##### 4.1. Trải nghiệm của người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường bệnh viện

Trong bệnh viện trải nghiệm của người bệnh về dịch vụ chăm sóc bao gồm chăm sóc dinh dưỡng và môi trường bệnh viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy 89,5% người bệnh có trải nghiệm tích cực về hoạt động chăm sóc dinh dưỡng. Tuy nhiên còn 3,5% người bệnh cho rằng thỉnh thoảng có bữa ăn không được nóng sốt, 3,9% người bệnh cho rằng thỉnh thoảng bữa ăn chưa được phục vụ đúng giờ. Theo Nguyễn Thành Luân và CS nghiên cứu trên 237 người bệnh nội trú tại Bệnh viện trường Đại học TP HCM cho thấy có 79% hài lòng về dịch vụ cung cấp suất ăn tại bệnh viện [6], đối với BV ung bướu TP HCM thì tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú với khám và tư vấn dinh dưỡng khá cao 90,9% [7]. Điều này cho thấy bên cạnh các đánh giá tích cực của người bệnh về hoạt động chăm sóc dinh dưỡng còn có đánh giá chưa tích cực vì một số trường hợp người bệnh vẫn gặp phải bữa ăn chưa đúng giờ, còn thiếu sự nóng sốt

cho nên đây là những gợi ý cho các nhà quản lý cần nhìn nhận, rút kinh nghiệm và hoàn thiện hơn nữa.

Môi trường bệnh viện, nơi mà người bệnh sinh hoạt và điều trị nội trú, họ cũng rất quan tâm và có những cảm nhận ấn tượng cho riêng mình. Kết quả nghiên cứu cho thấy 91,2% người bệnh đánh giá phòng nội trú luôn luôn sạch sẽ, 78,9% đánh giá luôn luôn yên tĩnh. Ngược lại, ở bệnh viện Thanh Nhàn tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực với môi trường bệnh viện khá thấp 27,1%, trong đó phòng bệnh thường xuyên được lau dọn sạch sẽ là 33,6% và phòng bệnh được giữ yên tĩnh ban đêm chỉ đạt 20,6% [8]. Nghiên cứu tại BV Bình Phước cho thấy trải nghiệm tốt của người bệnh về môi trường là 52,6% bao gồm chất lượng phòng bệnh nội trú, các tiện tích phụ trợ, không gian yên tĩnh, trật tự an ninh tại khuôn viên nội trú. Tuy nhiên, người bệnh và thân nhân đánh giá chất lượng nhà vệ sinh tốt nhưng vẫn thiếu tiện ích [9]. Trong nghiên cứu của Geoffrey và Jonathan từ năm 2007 - 2011 khi cho biết tỷ lệ phòng bệnh đảm bảo yên tĩnh của họ cao nhất là 64,8% [10]. Rõ ràng vẫn còn một tỷ lệ nhất định người bệnh đánh giá cơ sở vật chất, môi trường đôi khi chưa đáp ứng được nhu cầu của người bệnh, cũng không thể phủ nhận rằng một số bệnh viện có tình trạng quá tải, người bệnh phải nằm ghép nên tỷ lệ trải nghiệm tích cực với môi trường sẽ không thể cao được. Chính vì vậy, việc đảm bảo trong sạch môi trường có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong giảm khả năng lây nhiễm bệnh tật cho người bệnh và Bệnh viện Vinmec đang khẳng định mình đang tuân thủ chặt chẽ những quy định về kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện.

## 4.2. Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường tại khoa Ngoại Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021

Phân tích mối liên quan về trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng cho thấy người bệnh nam giới có tỷ lệ trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng tích cực cao hơn nữ giới, người bệnh có thời gian nằm viện từ 2 ngày trở xuống có trải nghiệm tích cực cao hơn so với nằm viện trên 2 ngày. Nghiên cứu của Nguyễn Thành Luân đã chỉ ra tỉ lệ người bệnh hài lòng cao có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ) so với nhóm không hài lòng là 1,68 lần khi suất ăn cung cấp đảm bảo vệ sinh, sạch sẽ, 1,48 lần khi mùi vị, hương vị, nhiệt độ của suất ăn phù hợp. Nghiên cứu cũng thấy rõ có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa tỉ lệ hài lòng người bệnh về dịch vụ cung cấp suất ăn với sự tư vấn và hướng dẫn rõ ràng cụ thể về chế độ ăn phù hợp ( $p = 0,045$ ) [6]. Phải chăng chỉ khi có sự tư vấn hướng dẫn từ phía nhân viên y tế, người bệnh sẽ cảm thấy mình được quan tâm hơn, chú ý hơn, trải nghiệm tích cực hơn và tỉ lệ hài lòng sẽ cao hơn.

Về trải nghiệm môi trường bệnh viện cho thấy có trải nghiệm tích cực ở người bệnh có thời gian nằm viện dưới 2 ngày cao gấp 3 lần so với người nằm viện trên 2 ngày. Theo Nguyễn Trọng Sơn và CS nghiên cứu tại bệnh viện hữu nghị Việt Đức nhận thấy người bệnh có số ngày điều trị trên 5 ngày có trải nghiệm tích cực về cơ sở vật chất-tiện ích cao hơn điều trị dưới 5 ngày ( $p < 0,05$ ) [11]. Có thể nhận thấy đây chỉ là kết quả bước đầu, thu thập trong thời gian ngắn và chỉ tại một khoa của bệnh viện, chưa thể đại diện để đánh giá cả bệnh viện. Tuy nhiên, phần nào cũng đưa ra gợi ý để lãnh đạo khoa cũng như nhân viên y tế cần thường xuyên trau dồi hơn, cập nhật hơn những yếu tố còn chưa tích cực, phát huy những điểm mạnh để ngày càng nâng cao chất lượng bệnh viện.

## 5. KẾT LUẬN

### 5.1. Mô tả trải nghiệm người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường tại khoa Ngoại Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về hoạt động chăm sóc dinh dưỡng khá cao 89,5%. Tuy nhiên còn 3,5% người bệnh có trải nghiệm chưa tích cực về việc nhân viên phục vụ, 3,5% bữa ăn không được nóng sốt và 3,9% bữa ăn chưa đúng giờ. Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về môi trường bệnh viện là 86,4% và chưa tích cực là 13,6% trong đó tiện ích nội trú đáp ứng so với nhu cầu là 9,7%.

### 5.2. Phân tích một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm người bệnh về chăm sóc dinh dưỡng và môi trường tại khoa Ngoại Bệnh viện Đa khoa quốc tế Vinmec Times City năm 2021

Người bệnh có thời gian nằm viện dưới 2 ngày có trải nghiệm chăm sóc dinh dưỡng mức độ tích cực cao hơn 3,5 lần nằm viện trên 2 ngày. Người bệnh tự chi trả kinh phí có mức độ trải nghiệm dinh dưỡng tích cực thấp hơn được bảo hiểm đồng chi trả ( $p < 0,05$ )

Liên quan đến trải nghiệm môi trường: Tỷ lệ có trải nghiệm tích cực ở nhóm người bệnh có trình độ THPT cao hơn 2,2 lần so với nhóm còn lại và thời gian nằm viện dưới 2 ngày có trải nghiệm tích cực cao hơn 3,1 lần so với thời gian nằm viện trên 2 ngày ( $p < 0,05$ ).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization, Constitution of the World Health Organization– Basic Documents, Forty-fifth edition, Supplement, October 2006.
- [2] Jason A, Victoria N, Dianne M et al., Defining Patient Experience, Patient Experience Journal 1(2), 2014, 7-19.
- [3] Nguyễn Thị Hằng Nguyệt, Trần Văn Long, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chăm sóc dinh dưỡng tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Nghệ An năm 2021, Khoa học Điều dưỡng, 04 (03), 2021, 107-116
- [4] 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.
- [5] Sở Y tế TP Hồ Chí Minh, Kết quả khảo sát trải nghiệm của người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh trong năm 2020. 2021, 1-7. Truy cập tại: <https://medinet.gov.vn/quan-ly-chat-luong-kham-chua-benh/ket-qua-khao-sat-trai-nghiem-cua-nguoi-benh-trong-thoi-gian-dieu-tri-noi-tru-ta-cmobile8-37740.aspx>
- [6] Nguyễn Thành Luân, Phạm Hồng Ngọc, Trương Quang Bình & CS, Hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ cung cấp suất ăn của khoa dinh dưỡng tại một Bệnh viện trường ĐH tại TP HCM năm 2017, Nghiên cứu Y học TP. HCM, 22 (1), 2018, 44-49
- [7] Trần Thị Thùy Trang và CS, Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về chất lượng khám, tư vấn và suất ăn khoa dinh dưỡng, Tạp chí Ung thư học VN, 2020, 428-433
- [8] Trần Thị Diệp, Nguyễn Thị Hoài Thu, Phùng Thanh Hùng và Cộng sự, 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, 6 (5), 2022, 9-17.

- [9] Hoàng Văn Trình, Lương Khánh Duy, Trải nghiệm của người bệnh và thân nhân trong quá trình điều trị nội trú tại BV Bình Phước năm 2019, Nghiên cứu Y học TP. HCM, 24 (1), 2020, 27-33.
- [10] Geoffrey AS, Jonathan RC, Patient evaluations of the interpersonal care experience (ICE) in U.S. hospitals: A factor analysis of the HCAHPS survey, Patient Experience Journal, 3(1), 2016, 101-109.
- [11] 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, Y học Việt Nam, 520 (1A), 2022, 252-257

