

THE INPATIENT EXPERIENCE TREATMENT AT THE PULMONARY TUBERCULOSIS - DRUG-RESISTANT HIV TUBERCULOSIS DEPARTMENT OF THE SON LA PROVINCIAL LUNG HOSPITAL IN 2024

Ngo Quoc Huy^{1*}, Nguyen Huu Thang², Le Thi Loan³, Cao Thi Ngoc Anh²

¹Hanoi University of Business and Technology - 29A, alley 124, Vinh Tuy street, Hai Ba Trung district, Hanoi, Vietnam

²Institute of Preventive Medicine and Public Health, Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Dong Da district, Hanoi, Vietnam

³Son La provincial Lung Hospital - Hat Lot town, Mai Son district, Son La province

Received: 24/02/2025

Revised: 09/4/2025; Accepted: 05/5/2025

ABSTRACT

Objective: Describes the inpatient experience at the Drug-Resistant Pulmonary Tuberculosis - HIV Tuberculosis Department of Son La provincial Lung Hospital in 2024.

Participants: 150 inpatients at the Drug-Resistant Pulmonary Tuberculosis - HIV Tuberculosis Department of Son La provincial Lung Hospital from January 2024 to September 2024.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted. Data were collected using the patient experience assessment tool developed by the US Agency for Healthcare Research and Quality.

Results: Most patients reported a positive experience with healthcare services. Specifically, 97.33% were satisfied with physician care, 94.67% rated nursing services highly, 94.67% expressed satisfaction with the hospital environment, and 92.67% had a clear understanding of post-discharge self-care. Factors such as health insurance coverage, educational level, and length of hospital stay were significantly associated with patient experience.

Conclusion: The quality of services at the Drug-Resistant Pulmonary Tuberculosis - HIV Tuberculosis Department of Son La provincial Lung Hospital was highly rated. However, further efforts are needed to enhance patient education, improve the hospital environment, and optimize care processes to further improve patient experience.

Keywords: Patient experience, lung hospital, inpatient care.

*Corresponding author

Email: huynngoquoc0510@gmail.com **Phone:** (+84) 942982685 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD5.2474**

TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA LAO PHỔI - LAO HIV KHÁNG THUỐC, BỆNH VIỆN PHỔI TỈNH SƠN LA NĂM 2024

Ngô Quốc Huy^{1*}, Nguyễn Hữu Thắng², Lê Thị Loan³, Cao Thị Ngọc Anh²

¹Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội - 29A, ngõ 124, phố Vĩnh Tuy, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

²Viện Đào tạo Y học dự phòng và Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, quận Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

³Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La - thị trấn Hát Lót, huyện Mai Sơn, tỉnh Sơn La

Ngày nhận bài: 24/02/2025

Ngày chỉnh sửa: 09/4/2025; Ngày duyệt đăng: 05/5/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu mô tả trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La năm 2024 và xác định một số yếu tố liên quan.

Đối tượng: 150 bệnh nhân nội trú tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La trong thời gian từ tháng 1/2024 đến tháng 9/2024.

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế mô tả cắt ngang. Dữ liệu thu thập thông qua bộ công cụ đánh giá trải nghiệm bệnh nhân của Cơ quan Nghiên cứu chất lượng Y tế Mỹ.

Kết quả: Phần lớn bệnh nhân có trải nghiệm tích cực với dịch vụ y tế. Cụ thể, 97,33% hài lòng với chăm sóc của bác sĩ, 94,67% đánh giá cao dịch vụ của điều dưỡng, 94,67% hài lòng với môi trường bệnh viện, và 92,67% hiểu rõ về chăm sóc sau ra viện. Một số yếu tố như bảo hiểm y tế, trình độ học vấn và thời gian nằm viện có ảnh hưởng đáng kể đến trải nghiệm của người bệnh.

Kết luận: Chất lượng dịch vụ tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La được đánh giá cao. Tuy nhiên, cần tiếp tục cải thiện giáo dục sức khỏe, nâng cấp môi trường bệnh viện và tối ưu hóa quy trình chăm sóc để nâng cao hơn nữa trải nghiệm bệnh nhân.

Từ khóa: Trải nghiệm người bệnh, bệnh viện phổi, người bệnh điều trị nội trú.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển của khoa học kỹ thuật y học giúp con người ngày càng quan tâm đến sức khỏe, đồng thời thúc đẩy các cơ sở y tế nâng cao chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, chỉ đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe cơ bản là chưa đủ để giữ chân người bệnh. Trong hơn hai thập kỷ qua, nhiều cơ sở y tế đã xác định “trải nghiệm người bệnh” là trọng tâm, nhằm cung cấp dịch vụ xứng đáng với chi phí mà người bệnh bỏ ra. Năm 2009, khảo sát của Health Leaders Media trên hơn 200 nhà lãnh đạo y tế cho thấy 33,5% xem trải nghiệm người bệnh là ưu tiên số một, 45% dự báo đây sẽ là trọng tâm trong 5 năm tới và 50,5% đưa trải nghiệm người bệnh vào nhóm 5 yếu tố ưu tiên. Hiện nay, nhiều tổ chức y tế xác định trải nghiệm người bệnh là một trong ba trụ cột chất lượng bệnh viện, bên cạnh an toàn người bệnh và hiệu quả điều trị lâm sàng. Một nghiên cứu năm 2017 tại Thượng Hải cho thấy tỉ lệ trải nghiệm tích cực đạt 87,4%.

Tại Việt Nam, năm 2015, Bộ Y tế đã xác định mô hình “lấy người bệnh làm trung tâm” trong nâng cao chất

lượng y tế. Với xu hướng tự chủ bệnh viện và thông tuyến bảo hiểm, trải nghiệm tích cực giúp nâng cao thương hiệu, gia tăng sự hài lòng và trung thành của người bệnh. Hầu hết bệnh viện phải tuân thủ 83 tiêu chí quản lý chất lượng của Bộ Y tế, trong đó nhiều tiêu chí liên quan mật thiết đến trải nghiệm người bệnh [1]. Đo lường trải nghiệm người bệnh không chỉ giúp cải thiện dịch vụ mà còn tác động đến kết quả điều trị và chi phí y tế.

Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La, được thành lập năm 1972, hướng tới cung cấp dịch vụ y tế an toàn, chất lượng. Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc có số lượng bệnh nhân nội trú lớn, thời gian điều trị kéo dài, đòi hỏi nâng cao dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu mô tả trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La năm 2024. Kết quả nghiên cứu giúp cải thiện trải nghiệm người bệnh sẽ góp phần nâng cao chất lượng điều trị, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân.

*Tác giả liên hệ



2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh đang điều trị nội trú tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La trong thời gian nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đã hoàn thành đợt điều trị nội trú tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, đã hoàn thành thủ tục xuất viện và chuẩn bị ra về; người bệnh đảm bảo về mặt sức khỏe, tâm thần và tự nguyện tham gia nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh đang điều trị hoặc bỏ điều trị nội trú; người bệnh chuyển viện trong tình trạng bệnh nặng.

2.2. Thời gian, địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 1/2024 đến tháng 9/2024 tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

- Cỡ mẫu và chọn mẫu: 150 người bệnh, được chọn bằng hình thức lấy mẫu thuận tiện.

- Thu thập thông tin: sử dụng bộ công cụ được xây dựng

và phát triển bởi Cơ quan Nghiên cứu chất lượng Y tế của Mỹ (AHQR) phiên bản tiếng Việt, dành cho đối tượng trưởng thành từ 18 tuổi trở lên. Khảo sát trải nghiệm người bệnh với 27 tiêu mục theo 7 khía cạnh. Mỗi câu hỏi được đo lường dựa trên thang 4 điểm. Riêng đối với nhận xét đánh giá tổng quát về bệnh viện sẽ dùng thang điểm từ 0-10.

- Phân tích số liệu: số liệu định lượng được kiểm tra, làm sạch, mã hóa và nhập bằng phần mềm Epidata 3.1, sau đó xử lý thống kê bằng phần mềm Stata 13. Mức độ trải nghiệm chia thành 2 mức: 1-2 điểm là trải nghiệm chưa tích cực, 3-4 điểm là trải nghiệm tích cực.

2.4. Đạo đức trong nghiên cứu

Mọi số liệu thu thập chỉ phục vụ cho công tác nghiên cứu, nhằm mục đích nâng cao và bảo vệ sức khỏe, không vì mục đích khác. Các bệnh nhân được giải thích rõ về mục đích và yêu cầu của nghiên cứu, đồng thời tự nguyện tham gia nghiên cứu. Mọi thông tin của đối tượng nghiên cứu đều được bảo mật. Nghiên cứu được sự chấp thuận thuận của Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La; được sự chấp thuận của người bệnh, người nhà người bệnh, sự ủng hộ của ban lãnh đạo bệnh viện, lãnh đạo Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 150)

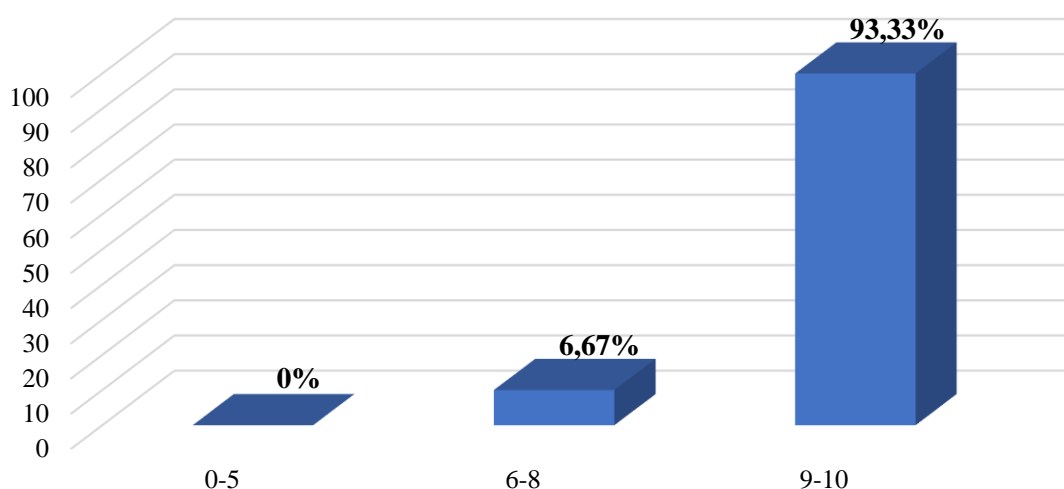
Đặc điểm		Số lượng	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	95	63,3
	Nữ	55	36,7
Tuổi	< 18 tuổi	30	20,0
	18-30 tuổi	40	26,7
	31-50 tuổi	60	40,0
	> 50 tuổi	20	13,3
Tình trạng hôn nhân	Chưa kết hôn	20	13,3
	Đã kết hôn	120	80,0
	Khác	10	6,7
Nghề nghiệp	Nông dân	70	46,6
	Công nhân	10	6,7
	Cán bộ nhà nước	30	20,0
	Kinh doanh	15	10,0
	Tự do	10	6,7
	Hưu trí	15	10,0
Trình độ học vấn	Dưới trung học phổ thông	30	20,0
	Trung học phổ thông	65	43,3
	Trung cấp, cao đẳng	40	26,7
	Đại học, sau đại học	15	10,0
Nơi sinh sống	Miền núi	15	10,0
	Thành thị	55	36,7
	Nông thôn	80	53,3
Bảo hiểm y tế	Có	150	100,0
	Không	0	0

Nhận xét: Trong 150 đối tượng nghiên cứu, tỉ lệ nam giới cao hơn so với nữ giới; từ 30 tuổi trở lên chiếm 53,3%; 80% đã kết hôn; gần 50% là nông dân, còn lại là các ngành khác; trình độ học vấn chiếm 70% từ trung học phổ thông trở lên; 100% đối tượng có thể bảo hiểm y tế.

Bảng 2. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú theo các khía cạnh (n = 150)

Nội dung	Trải nghiệm	
	Tích cực	Không tích cực
Chăm sóc của điều dưỡng	142 (94,67%)	8 (5,33%)
Chăm sóc của bác sĩ	146 (97,33%)	4 (2,67%)
Môi trường bệnh viện	142 (94,67%)	8 (5,33%)
Trải nghiệm bản thân	146 (97,33%)	4 (2,67%)
Hiểu biết về chăm sóc bản thân sau khi ra viện	139 (92,67%)	11 (7,33%)

Nhận xét: Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú theo các khía cạnh đa số đều tích cực, tỉ lệ đối tượng có trải nghiệm không tiêu cực chỉ chiếm từ 2-7%.



Biểu đồ 1. Đánh giá chung trải nghiệm chung về bệnh viện của người bệnh nội trú (n = 150)

Nhận xét: Đánh giá trên thang điểm 10, phần lớn người bệnh đánh giá chung về bệnh viện cao, 9-10 điểm chiếm 93,33% và không có đối tượng nào đánh giá dưới 6 điểm.

Bảng 3. Liên quan giữa một số yếu tố nhân khẩu học với trải nghiệm của người bệnh nội trú về chăm sóc của bác sĩ

Đặc điểm		Chăm sóc của bác sĩ		OR	95%CI	p
		Tích cực	Không tích cực			
Giới tính	Nam (n = 95)	92 (96,8%)	3 (3,2%)	0,5679	0,5676-5,5969	0,7599
	Nữ (n = 55)	54 (98,2%)	1 (1,8%)			
Tuổi	< 18 tuổi (n = 30)	30 (100%)	0	1,3448	0,1179-15,3457	0,4626
	18-30 tuổi (n = 40)	39 (97,5%)	1 (2,5%)			
	31-50 tuổi (n = 60)	58 (96,7%)	2 (3,3%)			
	> 50 tuổi (n = 20)	19 (95%)	1 (5%)			
Bảo hiểm y tế	Có (n = 150)	150 (100%)	0	301,00	2,4681-36708,6531	0,0199
	Không (n = 0)	0	0			
Số ngày nằm viện	≤ 5 ngày (n = 0)	0	0	0,0307	0,0005-1,7293	0,2651
	> 5 ngày (n = 150)	146 (97,3%)	4 (2,7%)			
Tình trạng khi xuất viện	Khỏi (n = 150)	146 (97,3%)	4 (2,7%)	32,5556	0,5783-1832,8353	0,0199
	Chuyển viện (n = 0)	0	0			

Nhận xét: Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa trải nghiệm của người bệnh về “chăm sóc của bác sĩ” với các yếu tố bảo hiểm y tế và tình trạng xuất viện.

Bảng 4. Liên quan giữa một số yếu tố nhân khẩu học với trải nghiệm của người bệnh nội trú về môi trường bệnh viện

Đặc điểm		Môi trường bệnh viện		OR	95%CI	p
		Tích cực	Không tích cực			
Giới tính	Nam (n = 95)	90 (94,7%)	5 (5,3%)	1,0385	0,2384-4,5235	0,9599
	Nữ (n = 55)	52 (94,5%)	3 (5,5%)			
Tuổi	< 18 tuổi (n = 30)	29 (96,7%)	1 (3,3%)	8,0270	0,4315-149,3250	0,1626
	18-30 tuổi (n = 40)	40 (100%)	0			
	31-50 tuổi (n = 60)	55 (91,7%)	5 (8,3%)			
	> 50 tuổi (n = 20)	18 (90%)	2 (10%)			
Bảo hiểm y tế	Có (n = 150)	150 (100%)	0	301,00	2,4681-36708,6531	0,0199
	Không (n = 0)	0	0			
Số ngày nằm viện	≤ 5 ngày (n = 0)	0	0	0,0596	0,0011-3,1942	0,1651
	> 5 ngày (n = 150)	142 (94,7%)	8 (5,3%)			
Tình trạng khi xuất viện	Khỏi (n = 150)	150 (100%)	0	301,00	2,4681-36708,6531	0,0199
	Chuyển viện (n = 0)	0	0			

Nhận xét: Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa trải nghiệm của người bệnh về “môi trường bệnh viện” với các yếu tố bảo hiểm y tế và tình trạng xuất viện.

Bảng 5. Liên quan giữa một số yếu tố nhân khẩu học với trải nghiệm của người bệnh nội trú về hiểu biết cần thiết chăm sóc bản thân sau khi ra viện

Đặc điểm		Hiểu biết về chăm sóc		OR	95%CI	p
		Tích cực	Không tích cực			
Giới tính	Nam (n = 95)	88 (92,6%)	7 (7,4%)	0,9860	0,2752-3,5321	0,9827
	Nữ (n = 55)	51 (92,7%)	4 (7,3%)			
Tuổi	< 18 tuổi (n = 30)	26 (86,7%)	4 (13,3%)	0,4253	0,0678-2,6675	0,3614
	18-30 tuổi (n = 40)	37 (92,5%)	3 (7,5%)			
	31-50 tuổi (n = 60)	58 (96,7%)	2 (3,3%)			
	> 50 tuổi (n = 20)	18 (90%)	2 (10%)			
Trình độ học vấn	Dưới trung học phổ thông (n = 30)	25 (83,3%)	5 (16,7%)	0,2632	0,0744-0,9308	0,0383
	≥ Trung học phổ thông (n = 120)	114 (95%)	6 (5%)			
Bảo hiểm y tế	Có (n = 150)	150 (100%)	0	301,00	2,4681-36708,6531	0,0199
	Không (n = 0)	0	0			
Số ngày nằm viện	≤ 5 ngày (n = 0)	0	0	0,0824	0,0016-4,3498	0,2174
	> 5 ngày (n = 150)	139 (92,7%)	11 (7,3%)			
Tình trạng khi xuất viện	Khỏi (n = 150)	150 (100%)	0	301,00	2,4681-36708,6531	0,0199
	Chuyển viện (n = 0)	0	0			

Nhận xét: Có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa trải nghiệm của người bệnh về “hiểu biết về chăm sóc bản thân sau khi ra viện” với các yếu tố trình độ học vấn, bảo hiểm y tế và tình trạng xuất viện.

4. BÀN LUẬN

Chất lượng dịch vụ y tế đang ngày càng trở nên quan

trọng hơn đối với người dân, và đóng một vai trò quan trọng trong quyết định của họ khi lựa chọn nơi khám chữa bệnh. Chất lượng dịch vụ y tế không chỉ bao gồm khả năng chẩn đoán và điều trị bệnh tốt, mà còn bao gồm trải nghiệm và quá trình chăm sóc từ bệnh viện hoặc cơ sở y tế được thể hiện ở các khía cạnh thể chất,

hỗ trợ cảm xúc và tôn trọng sở thích của người bệnh, đây cũng chính là một yếu tố quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế. Điều này có thể góp phần cải thiện sự hài lòng của bệnh nhân và thúc đẩy họ quay trở lại các cơ sở y tế nếu cần. Các bệnh viện và cơ sở y tế nên chú trọng phát triển các chương trình và quy trình để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo điều kiện thuận lợi cho trải nghiệm tích cực của bệnh nhân [2].

Nghiên cứu được thực hiện trên 150 bệnh nhân điều trị nội trú tại khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La. Kết quả cho thấy tỉ lệ nam giới chiếm 63,3%, cao hơn so với nữ giới (36,7%). Tỉ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Dương Thị Bình Minh và cộng sự (2013), trong đó nam giới chiếm 76,8% [3]. Sự khác biệt này có thể do đặc điểm dịch tễ học và phân bố dân số tại địa phương, cũng như sự khác biệt về tỉ lệ mắc bệnh giữa hai giới.

Kết quả nghiên cứu về trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La cho thấy phần lớn bệnh nhân có trải nghiệm tích cực trong quá trình điều trị. Số liệu thống kê phản ánh mức độ hài lòng cao của bệnh nhân đối với các khía cạnh khác nhau của dịch vụ y tế, từ chất lượng chăm sóc của bác sĩ, điều dưỡng đến môi trường bệnh viện. Cụ thể, có thể thấy rằng mức độ hài lòng với chăm sóc của bác sĩ đạt 97,33%, trong khi đó, sự chăm sóc của điều dưỡng nhận được đánh giá tích cực từ 94,67% bệnh nhân. Kết quả ghi nhận nghiên cứu này có tỉ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực tương đồng với các nghiên cứu của Nguyễn Trọng Sơn và cộng sự (2022) tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức và Mai Văn Minh Chiêu và cộng sự (2023) tại Bệnh viện TWG Long An [4-5]. Sự trải nghiệm tích cực của người bệnh phản ánh sự tận tâm của đội ngũ y tế trong việc điều trị, theo dõi tình trạng bệnh nhân cũng như đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế.

Ngoài ra, môi trường bệnh viện cũng được đánh giá cao với 94,67% người bệnh cảm thấy hài lòng. Điều này chứng tỏ bệnh viện đã có những biện pháp duy trì cơ sở vật chất sạch sẽ, an toàn và tiện nghi, góp phần tạo cảm giác thoải mái cho người bệnh trong suốt thời gian điều trị. Một khía cạnh đáng chú ý khác là mức độ hiểu biết về chăm sóc bản thân sau khi ra viện, với 92,67% người bệnh tự tin rằng họ đã nhận được đủ thông tin hướng dẫn. Điều này thể hiện sự hiệu quả của các chương trình tư vấn, giáo dục sức khỏe tại bệnh viện, giúp người bệnh trang bị kiến thức cần thiết để duy trì sức khỏe và phòng ngừa tái phát sau khi xuất viện. Khi so sánh với các nghiên cứu trên thế giới, tỉ lệ người bệnh nội trú có trải nghiệm tích cực cũng tương tự với nghiên cứu của Jenkinson và cộng sự (2002) tiến hành trên đối tượng người bệnh nội trú tại 5 bệnh viện ở Scotland [6]. Kết quả này cho thấy các bệnh viện tại Việt Nam đang có những bước tiến đáng kể trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Nghiên cứu cũng chỉ ra một số yếu tố có liên quan đến

trải nghiệm của người bệnh. Cụ thể, nhóm bệnh nhân có trình độ học vấn thấp hơn thường gặp khó khăn trong việc tiếp thu và thực hiện các hướng dẫn chăm sóc sau khi xuất viện. Ngoài ra, bệnh nhân có thời gian nằm viện dài hơn 5 ngày có xu hướng đánh giá cao hơn về môi trường bệnh viện và chất lượng chăm sóc y tế, điều này có thể phản ánh mức độ thích nghi cao hơn hoặc sự quan tâm nhiều hơn từ đội ngũ y tế đối với những bệnh nhân nằm viện lâu dài. Một yếu tố quan trọng khác là bảo hiểm y tế. 100% bệnh nhân trong nghiên cứu đều có bảo hiểm y tế, và dữ liệu cho thấy sự hài lòng của họ với dịch vụ y tế có liên quan đáng kể đến việc có bảo hiểm. Điều này gợi ý rằng chính sách bảo hiểm y tế đóng vai trò quan trọng trong việc tạo điều kiện cho bệnh nhân tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao mà không phải lo lắng nhiều về chi phí.

5. KẾT LUẬN

Trải nghiệm của bệnh nhân tại Khoa Lao phổi - Lao HIV kháng thuốc, Bệnh viện Phổi tỉnh Sơn La đạt mức tích cực cao, phản ánh sự cải thiện đáng kể trong chất lượng dịch vụ y tế. Tuy nhiên, vẫn cần có những nỗ lực không ngừng để tiếp tục nâng cao trải nghiệm của người bệnh, từ việc tăng cường giáo dục sức khỏe, cải thiện môi trường bệnh viện đến nghiên cứu sâu hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.
- [2] Hachem F, Canar J, Fullam F et al, The relationships between HCAHPS communication and discharge satisfaction items and hospital readmissions, *Patient Exp J*, 2014, 1 (2): 71-77, doi:10.35680/2372-0247.1022.
- [3] Dương Thị Bình Minh, Nguyễn Thanh Hương, Lê Văn Thạch, Thực trạng công tác chăm sóc điều dưỡng người bệnh tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Hữu nghị, năm 2012, *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, 2014, 7: 17-21.
- [4] Nguyễn Trọng Sơn, Đinh Ngọc Anh, Đàm Thị Thúy Dung và cộng sự, Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2021, *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2022, 520 (1A): 252-257, doi:10.51298/vmj.v520i1A.3783
- [5] Mai Văn Minh Chiêu, Tạ Văn Trâm, Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng Bệnh viện TWG Long An năm 2023, *Tạp chí Y học Việt Nam*, 2023, 532 (2): 287-291, doi:10.51298/vmj.v532i2.7632
- [6] Jenkinson C, Coulter A, Bruster S et al, Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care, *Qual Saf Health Care*, 2002, 11 (4): 335-339, doi: 10.1136/qhc.11.4.335.

