

EVALUATION OF THE INPATIENT EXPERIENCE OF BREAST CANCER PATIENTS AT DEPARTMENT OF INTERNAL MEDICINE 6, K HOSPITAL IN 2024

Nguyen Thi Thuy Hang, Phung Thi Huyen, Nguyen Hong Quang, Dang Tien Giang*

Vietnam National Cancer Hospital - 43 Quan Su, Hang Bong Ward, Hoan Kiem Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 16/04/2025

Revised: 27/04/2025; Accepted: 10/05/2025

ABSTRACT

Objective: Evaluation of the inpatient experience of breast cancer patients treated at Department of Internal Medicine 6, K Hospital in 2024.

Materials and methods: A cross - sectional descriptive study was conducted on 210 breast cancer inpatients at Department of Internal Medicine 6, K Hospital, using the “Patient Experience Survey During Inpatient Hospitalization” as the data collection tool.

Results: The median age of participants was 50 years (range: 23 - 79). Patients reported a high level of positive experience, with a positive response rate of 92.8%. All participants (100%) confirmed they would return to the hospital if they needed treatment in the future. The positive experience rate during the discharge process was 88.1%. High levels of satisfaction were recorded regarding hygiene and security - related factors, including restrooms (99%), availability of hand sanitizer (100%), and visitor access control (89.5%). However, there were areas of dissatisfaction: 11% of patients reported negative experiences with the waiting time for hospital admission procedures; only 4.8% felt they received adequate explanations upon admission; and 13.3% were dissatisfied with information related to medical service pricing. Infrastructure, security, and utility services also showed limitations, with 26.7% reporting a negative experience. Average waiting times for some procedures were as follows: admission procedures (mean 40.6 ± 10 minutes); initial examination upon ward entry (29 ± 13.6 minutes); and discharge process (122 ± 52 minutes).

Conclusion: Most breast cancer patients at Department of Internal Medicine 6, K Hospital reported a positive inpatient experience, particularly during the discharge process, with 100% willing to return for future treatment. However, improvements are still needed in information provision, infrastructure, and support services. The waiting time for certain procedures - especially admission and discharge - remains lengthy. The study results provide a basis for proposing solutions to improve service quality and optimize patient experience.

Keywords: Breast cancer, Patient experience, Inpatient treatment.

*Corresponding author

Email: bsdtgiang@gmail.com Phone: (+84) 915626915 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD7.2421>

ĐÁNH GIÁ TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH UNG THƯ VÚ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA NỘI 6, BỆNH VIỆN K NĂM 2024

Nguyễn Thị Thúy Hằng, Phùng Thị Huyền, Nguyễn Hồng Quang, Đặng Tiến Giang*

Bệnh viện K - 43 Quán Sứ, P. Hàng Bông, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 16/04/2025

Chỉnh sửa ngày: 27/04/2025; Ngày duyệt đăng: 10/05/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá trải nghiệm của người bệnh ung thư vú điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K năm 2024.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 210 người bệnh ung thư vú điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K, sử dụng bộ công cụ “Phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện”.

Kết quả: Trung vị độ tuổi trong nghiên cứu là 50 (23 - 79). Người bệnh có trải nghiệm tốt với tỷ lệ tích cực đạt 92,8%. 100% người bệnh tham gia nghiên cứu khẳng định sẽ quay lại bệnh viện khi có nhu cầu điều trị trong tương lai và tỷ lệ trải nghiệm tích cực trong quá trình ra viện là 88,1%. Trải nghiệm tích cực với các yếu tố vệ sinh và an ninh như nhà vệ sinh, dung dịch rửa tay và kiểm soát người ra vào lần lượt là 99%, 100% và 89,5%. Tỷ lệ trải nghiệm chưa tích cực về thời gian chờ thủ tục vào viện là 11%, giải thích người bệnh khi vào viện 4,8%, thông tin liên quan giá dịch vụ y tế 13,3%. Còn hạn chế về cơ sở hạ tầng, an ninh trật tự và dịch vụ tiện ích với tỷ lệ chưa tích cực lên tới 26,7%. Thời gian chờ đợi ở một số quy trình như vào viện (trung bình $40,6 \pm 10$ phút); vào khoa được khám ($29 \pm 13,6$ phút); ra viện ($122 \text{ phút} \pm 52 \text{ phút}$).

Kết luận: Phần lớn người bệnh ung thư vú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K có trải nghiệm tích cực và thể hiện rõ ở quá trình ra viện, với 100% sẵn sàng quay lại khi cần điều trị. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện quy trình cung cấp thông tin, cơ sở hạ tầng và dịch vụ hỗ trợ. Thời gian chờ một số thủ tục còn dài, đặc biệt là nhập viện và ra viện. Kết quả nghiên cứu giúp đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm người bệnh.

Từ khóa: Ung thư vú, trải nghiệm người bệnh, điều trị nội trú.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ung thư vú (UTV) là một trong những bệnh lý phổ biến toàn cầu. Theo Globocan 2022 mỗi năm có khoảng 2.3 triệu ca mắc mới và 665.700 ca tử vong do UTV trên thế giới. Tại Việt Nam, hàng năm ghi nhận 24.563 ca mắc mới [7]. Tại Bệnh viện K mỗi năm số lượt điều trị nội trú UTV lên đến 7.800 lượt [1]. Điều trị UTV là quá trình kéo dài, áp dụng phương pháp đa mô thức như phẫu thuật, hóa trị, xạ trị, gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến thể chất và tâm lý người bệnh. Điều này cho thấy sự cần thiết của các nghiên cứu về trải nghiệm người bệnh trong quá trình điều trị. Bệnh viện K là bệnh viện tuyến cuối chuyên ngành ung thư tại Việt Nam. Trước nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng tăng, Bệnh viện K luôn hướng tới mục tiêu lấy người bệnh làm trung tâm và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế. Đánh giá trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú là yếu tố quan trọng giúp đề xuất các biện pháp cải thiện phù hợp.

Trải nghiệm của người bệnh là một chuỗi các tương tác giữa người bệnh và cơ sở y tế, bao gồm quy trình chăm sóc, thái độ của nhân viên y tế và việc tiếp cận các dịch vụ tiện ích trong bệnh viện. Đây là một trong ba trụ cột quan trọng đánh giá chất lượng chăm sóc sức khỏe, bên cạnh hiệu quả lâm sàng và sự an toàn của người bệnh [8]. Trong những năm gần đây, nghiên cứu về trải nghiệm người bệnh ngày càng được chú trọng nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ y tế. Tuy nhiên, đến nay, Bệnh viện K chưa có nhiều nghiên cứu về trải nghiệm người bệnh UTV.

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu “*Trải nghiệm của người bệnh ung thư vú điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K năm 2024*” với mục tiêu:

Mô tả trải nghiệm của người bệnh ung thư vú điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K.

*Tác giả liên hệ

Email: bsdtgiang@gmail.com Điện thoại: (+84) 915626915 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD7.2421>

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm nghiên cứu: Khoa Nội 6 Bệnh viện K.

- Thời gian nghiên cứu: 04/2024 - 11/2024.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh được xác định mắc bệnh UTV, điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K trong thời gian nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* người bệnh được chẩn đoán xác định mắc bệnh UTV, điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K. Người bệnh ≥ 18 tuổi, đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* người bệnh không đủ khả năng hiểu và trả lời câu hỏi.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

Chọn mẫu thuận tiện tất cả các người bệnh thỏa mãn tiêu chuẩn trong thời gian nghiên cứu, chúng tôi thu thập được $n = 210$ người bệnh.

2.5. Nội dung nghiên cứu

Sử dụng bộ câu hỏi có sẵn để phỏng vấn trực tiếp người bệnh, tham khảo bộ công cụ “*Phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện*” của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh (2).

2.6. Tiêu chí đánh giá

Trải nghiệm tích cực/không tích cực tại một số tiêu chí:

- Trải nghiệm của người bệnh lúc nhập viện;
- Trải nghiệm của người bệnh về cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh;
- Trải nghiệm của người bệnh về tinh thần và thái độ của nhân viên y tế;
- Trải nghiệm của người bệnh về hoạt động khám chữa bệnh;
- Trải nghiệm của người bệnh về thanh toán viện phí;
- Đánh giá chung về trải nghiệm của người bệnh;
- Trải nghiệm của người bệnh qua từng giai đoạn bệnh;

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Phân tích số liệu bằng SPSS 18.0.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thông qua hội đồng đề cương cơ sở Bệnh viện K. Nghiên cứu cam kết các số liệu thông tin thu được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ mục đích nào khác.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1 Trải nghiệm của người bệnh ung thư vú điều trị nội trú

Gồm 210 người bệnh được xác định mắc bệnh UTV, điều trị nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K, tỷ lệ người bệnh nữ là 100%. Tuổi trung bình là 50 tuổi, độ tuổi từ 40 - 60 tuổi chiếm 68,6%.

3.2.1. Trải nghiệm của người bệnh lúc nhập viện

Bảng 1. Trải nghiệm của người bệnh lúc nhập viện

Nội dung	Chưa tích cực n (%)	Tích cực n (%)	Không có ý kiến/không nhớ n (%)
Được giải thích lý do nhập viện	10 (4,8%)	190 (90,4 %)	10 (4,8%)
Thời gian chờ thủ tục nhập viện	24 (11%) (40,6 $\pm$ 10 phút)	186 (89%)	-
Khi nhập viện người bệnh có được bác sĩ khám ngay	21 (10%) (29 $\pm$ 13,6 phút)	189 (90%)	-
Được giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị	7 (3,3%)	201 (95,7%)	2 (1%)
Công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện	19 (9,1%)	162 (77,1%)	29 (13,8%)
Được NVYT giải thích các khoản BHYT, các khoản phải tự chi trả	28 (13,3%)	169 (80,5%)	13 (6,2%)
Thái độ của NVYT đối với người bệnh	3 (1,4%)	203 (96,7%)	4 (1,9%)

90,4% hài lòng với cách bác sĩ giải thích lý do nhập viện. Thủ tục vào khoa nội trú thuận lợi với 89%, trong khi số còn lại chờ trung bình 40,6 $\pm$ 10 phút. 10% người bệnh chưa được thăm khám ngay, thời gian chờ trung bình là 29 $\pm$ 13,6 phút. Tỷ lệ hài lòng với việc giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị đạt 95,7%, còn việc giải thích chi phí BHYT và tự chi trả đạt 80,5%. Thái độ nhân viên y tế và sự minh bạch giá dịch vụ được 96,7% đánh giá tích cực.

3.2.2. Trải nghiệm của người bệnh về Cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh

Bảng 2. Trải nghiệm của người bệnh về Cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh

Nội dung	Chưa tích cực n (%)	Tích cực n (%)	Không có ý kiến/ không nhớ n (%)
Đầy đủ giường nằm, không phải nằm chung với người bệnh khác.	56 (26,7%)	154 (73,3%)	0
Nhà vệ sinh tại khoa sạch sẽ	2 (1%)	208 (99%)	0
Đầy đủ dung dịch rửa tay, sát khuẩn nhanh	0	210 (100%)	0
Đảm bảo an ninh, trật tự tốt	22 (10,5%)	188 (89,5%)	0
Đầy đủ các dịch vụ tiện ích: căng tin, nước uống, ...	1 (0,5%)	209 (99,5%)	0
Hoạt động hỗ trợ người bệnh lúc gặp khó khăn	53 (22,2%)	109 (51,9%)	48 (22,9%)
Bệnh viện yên tĩnh vào buổi tối	0	199 (94,8%)	11 (5,2%)
Bệnh viện đạt tiêu chuẩn “xanh – sạch – đẹp”	5 (2,4%)	203 (96,6%)	2 (1%)

Trải nghiệm tích cực không phải nằm ghép là 73,3%. Các yếu tố vệ sinh và an ninh như nhà vệ sinh, dung dịch rửa tay và kiểm soát ra vào được đánh giá cao với tỷ lệ lần lượt 99%, 100% và 89,5%. Môi trường yên tĩnh và cảnh quan bệnh viện nhận được sự hài lòng từ 94,8% và 96,6% người bệnh. Hỗ trợ khi gặp khó khăn được phản hồi tích cực từ 51,9% người bệnh. Trải nghiệm với các dịch vụ tiện ích đạt mức hài lòng cao nhất, 99,5%.

3.2.3. Trải nghiệm của người bệnh về tinh thần và thái độ của nhân viên y tế

Bảng 3. Trải nghiệm của người bệnh về tinh thần và thái độ của nhân viên y tế

Nội dung	Chưa tích cực n(%)	Tích cực n(%)	Không có ý kiến/ không nhớ n(%)
Trang phục NVYT gọn gàng, sạch sẽ	6 (2,9%)	201 (95,7%)	3 (1,4%)
NVYT thân thiện và tôn trọng người bệnh	1 (0,5%)	209 (99,5%)	0
NVYT giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến của bệnh	7 (3,3%)	203 (96,7%)	0
NVYT phản hồi các thắc mắc của người bệnh kịp thời, chính xác	13 (6,2%)	197 (93,8%)	0
Bác sĩ và điều dưỡng thống nhất trong cách trả lời về tình trạng bệnh, diễn tiến bệnh	1 (0,4%)	203 (96,7%)	6 (2,9%)

Tiêu chí về trang phục nhân viên y tế được 95,7% người bệnh đánh giá tích cực. Sự tôn trọng và đối xử tử tế đạt mức hài lòng 99,5%. Có 96,7% hài lòng với cách nhân viên y tế giải đáp thắc mắc về tình trạng và diễn tiến bệnh, trong đó sự thống nhất trong câu trả lời cũng đạt 96,7%.

3.2.4. Trải nghiệm của người bệnh về hoạt động khám chữa bệnh

Bảng 4. Trải nghiệm của người bệnh về hoạt động khám chữa bệnh

Nội dung	Chưa tích cực n (%)	Tích cực n (%)	Không có ý kiến/ không nhớ n (%)
Được bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc đầy đủ	27 (12,9%)	179 (85,2%)	4 (1,9%)
Được bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng đầy đủ	11 (5,2%)	199 (94,8%)	0
Được bác sĩ giải thích trước khi thực hiện phẫu thuật đầy đủ, rõ ràng	5 (2,4%)	204 (97,1%)	1 (0,5%)
Được hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày đầy đủ	3 (1,4%)	201 (95,7%)	6 (2,9%)
Được khám lại khi có triệu chứng bất thường	5 (2,4%)	205 (97,6%)	0
Được tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị đầy đủ	1 (0,5%)	209 (99,5%)	9 (5,4%)
Đảm bảo riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc	23 (11%)	187 (89%)	0

Trải nghiệm của người bệnh về hoạt động khám chữa bệnh chủ yếu liên quan đến việc cung cấp thông tin về quá trình chẩn đoán, điều trị, hỗ trợ và giải đáp thắc mắc cho người bệnh với tỷ lệ trải nghiệm tích cực dao động từ 85,2% đến 99,5%.

3.2.5. Trải nghiệm của người bệnh về thanh toán viện phí

Bảng 5. Trải nghiệm của người bệnh về thanh toán viện phí

Nội dung	Chưa tích cực n (%)	Tích cực n (%)	Không có ý kiến/ không nhớ n (%)
Được bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc đầy đủ	27 (12,9%)	179 (85,2%)	4 (1,9%)
Được bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng đầy đủ	11 (5,2%)	199 (94,8%)	0
Được bác sĩ giải thích trước khi thực hiện phẫu thuật đầy đủ, rõ ràng	5 (2,4%)	204 (97,1%)	1 (0,5%)
Được hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày đầy đủ	3 (1,4%)	201 (95,7%)	6 (2,9%)
Được khám lại khi có triệu chứng bất thường	5 (2,4%)	205 (97,6%)	0
Được tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị đầy đủ	1 (0,5%)	209 (99,5%)	9 (5,4%)
Đảm bảo riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc	23 (11%)	187 (89%)	0

Tất cả người bệnh đều đánh giá tích cực về việc không phải chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên y tế, đạt tỷ lệ 100%. Về công khai các khoản viện phí, tỷ lệ đánh giá tích cực đạt 96,2%.

3.2.6. Đánh giá chung về trải nghiệm của người bệnh

Bảng 6. Đánh giá chung về trải nghiệm của người bệnh

Trải nghiệm tích cực	Điểm trung bình	Chưa tích cực n(%)	Tích cực n(%)
Đánh giá tích cực chung của trải nghiệm người bệnh về bệnh viện (trên 7 điểm)	8,89 (ĐLC $\pm 0,72$)	25 (11,9%)	185 (88,1%)
Quay lại điều trị tại bệnh viện	-	0%	100%

Tất cả người bệnh sẵn sàng quay lại điều trị, thể hiện sự tin tưởng vào chất lượng dịch vụ. Điểm đánh giá tổng thể về trải nghiệm đạt $8,89 \pm 0,72$.

3.2.7. Điểm trung bình trải nghiệm của người bệnh qua từng giai đoạn

Bảng 7. Điểm trung bình trải nghiệm của người bệnh qua từng giai đoạn

Nội dung trải nghiệm	Điểm trung bình (thang điểm 4)	Chưa tích cực (%)	Tích cực (%)
Trải nghiệm lúc nhập viện	3,75	20%	80%
Cơ sở vật chất - Tiện ích phục vụ người bệnh	3,79	23,9%	76,1%
Tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện	3,75	27,7%	72,3%
Hoạt động khám chữa bệnh	3,79	19,9%	80,1%
Chi trả viện phí	3,61	40,4%	59,6%
Trước khi xuất viện	3,92	7,2%	92,8%
Tổng cộng 6 câu phần	3,76		

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực khi nhập viện là 80%. Về cơ sở vật chất và tiện ích phục vụ người bệnh, tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực là 71,1%, với 28,9% cảm thấy chưa tích cực. Trước khi xuất viện, tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực đạt 92,8% và 7,2% có trải nghiệm chưa tích cực.

4. BÀN LUẬN

4.1. Trải nghiệm người bệnh ung thư vú điều trị nội trú

Trải nghiệm của người bệnh đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, cung cấp cái nhìn rõ nét về quá trình điều trị. Việc thu thập và phân tích phản hồi của người bệnh giúp cải thiện quy trình chăm sóc, tăng cường sự hài lòng và củng cố uy tín của bệnh viện. Trên thế giới, nhiều bộ công cụ được sử dụng để khảo sát trải nghiệm người bệnh như HCAHPS, PEE - 15. Tại Việt Nam, Sở Y tế TP.HCM cùng Đại học Y Phạm Ngọc Thạch đã phát triển một bộ công cụ đánh giá hiệu quả trải nghiệm người bệnh. Nghiên cứu này sử dụng bộ công cụ đó, tập trung vào 6 khía cạnh chính của trải nghiệm nội trú [2].

Nghiên cứu khảo sát trải nghiệm của 210 người bệnh ung thư vú nội trú tại khoa Nội 6 Bệnh viện K cho thấy 88,1% người bệnh có trải nghiệm tích cực. Tuy nhiên, tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu trước đó như của Trần Thị Quê tại Bệnh viện Ung bướu Hưng Việt năm 2021 (88,4%) [3].

Trải nghiệm tích cực nhất liên quan đến quá trình xuất viện với tỷ lệ $> 90\%$, tương đương với nghiên cứu của Trần Thị Quê tại Bệnh viện Ung bướu Hưng Việt năm 2021 (94,4%) [3]. Điều này phản ánh những cải thiện trong thủ tục xuất viện tại Bệnh viện K, khoa Nội 6, như rút ngắn thời gian chờ đợi, đơn giản hóa thủ tục và tăng cường hỗ trợ từ nhân viên y tế.

Người bệnh trước khi xuất viện được hướng dẫn kỹ về sử dụng thuốc, chế độ ăn uống và chăm sóc tại nhà. Tỷ lệ người bệnh nhận được hướng dẫn về sử dụng thuốc, chế độ ăn uống và chăm sóc tại nhà đạt 85,2%, trong khi tỷ lệ nhận được hướng dẫn về dấu hiệu bất thường cần quay lại bệnh viện là 99,5%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu tại Bệnh viện Truyền máu Huyết học TP.HCM năm 2022 (hướng dẫn sử dụng thuốc và chế độ ăn uống đạt 92%, hướng dẫn dấu hiệu bất thường đạt 93,2%) [4].

Tỷ lệ người bệnh có trải nghiệm tích cực về thủ tục trước khi xuất viện đạt 74,7%, cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thanh Tâm năm 2023 (56,7%) [5]. Điều này cho thấy quy trình chuẩn hóa của Bệnh viện K đã giúp cải thiện trải nghiệm người bệnh khi xuất viện. Việc tuân thủ quy trình không chỉ đảm bảo đầy đủ các bước cần thiết mà còn giảm bớt phiền hà, căng thẳng.

Bên cạnh đó, bệnh viện liên tục cập nhật và chuẩn hóa quy trình từ đăng ký, khám bệnh, xét nghiệm đến điều trị, tạo sự đồng bộ trong chất lượng chăm sóc. Điều này góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của người bệnh và khẳng định hiệu quả của các biện pháp cải tiến dịch vụ y tế tại Bệnh viện K.

Các nghiên cứu quốc tế đã chứng minh rằng thái độ và kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế có ảnh hưởng lớn đến trải nghiệm và mức độ tuân thủ điều trị của người bệnh. Nghiên cứu chia thành sáu câu phần chính: trải

nghiệm nhập viện, cơ sở vật chất và tiện ích, thái độ nhân viên y tế, thanh toán chi phí, và quá trình xuất viện. Kết quả khảo sát cho thấy nhiều vấn đề tồn tại liên quan đến thái độ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế và chất lượng cung cấp thông tin cho người bệnh. Những hạn chế này tác động đến sự hài lòng và mức độ yên tâm của người bệnh trong quá trình điều trị.

80% người bệnh có trải nghiệm tích cực khi nhập viện, thấp hơn so với nghiên cứu của Lê Phương Linh (2023) là 82,9% [6]. Bên cạnh đó, 95,7% người bệnh tại khoa Nội 6 Bệnh viện K cảm thấy được giải thích rõ về bệnh tình và hướng điều trị. Tuy nhiên, do đặc thù bệnh ung thư, quá trình xét nghiệm chẩn đoán thường kéo dài, gây ra sự chậm trễ trong cung cấp thông tin, khiến người bệnh lo lắng và giảm mức độ hài lòng.

Tỷ lệ đánh giá tích cực về thái độ và giao tiếp của nhân viên y tế đạt 96,7%. Bệnh viện K đã có nhiều cải tiến trong việc đào tạo kỹ năng giao tiếp và chuẩn hóa quy trình tư vấn nhằm cải thiện trải nghiệm người bệnh. Mặc dù đạt nhiều tiến bộ, vẫn tồn tại những khoảng cách so với tiêu chuẩn, đặc biệt là trong cung cấp thông tin chi tiết và nhất quán. Việc đào tạo nhân viên y tế về kỹ năng truyền đạt thông tin rõ ràng, nhạy cảm và hỗ trợ tinh thần cần được đẩy mạnh nhằm đảm bảo sự đồng nhất trong giao tiếp với người bệnh.

Do 100% người bệnh trong nghiên cứu là nữ, việc chú trọng đến thái độ và kỹ năng giao tiếp là rất quan trọng. Phụ nữ mắc ung thư vú dễ bị tổn thương về tinh thần, do đó, một môi trường chăm sóc nhạy cảm và tôn trọng sẽ giúp giảm lo lắng, tăng niềm tin vào điều trị. Để cải thiện trải nghiệm này, bệnh viện cần tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về giao tiếp, cung cấp các chương trình hỗ trợ tâm lý và hệ thống phản hồi từ người bệnh để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Thời gian chờ trung bình khi nhập viện là hơn 40 phút, tuy nhiên, thời gian chờ từ khi thông báo đến khi nhận giấy xuất viện là hơn 120 phút, cao hơn so với Bệnh viện Nhân Dân 115 (65 phút) [5]. Nhiều người bệnh vẫn gặp khó khăn với thủ tục hành chính (25,3%). Bệnh viện K đã triển khai nhiều biện pháp giảm tải, tối ưu hóa quy trình tiếp nhận, sử dụng công nghệ quản lý thông tin nhằm giảm thời gian chờ đợi và nâng cao trải nghiệm người bệnh.

Cơ sở vật chất tại Bệnh viện K được đánh giá cao với điểm trung bình 3,76/4 và tỷ lệ hài lòng đạt 76,1%, tương đương Bệnh viện Truyền máu Huyết học TP.HCM (77,1%) [4]. Bệnh viện có không gian rộng rãi, nhiều cây xanh, ghế đá, và dịch vụ xe đưa đón miễn phí trong khuôn viên giúp người bệnh cảm thấy thoải mái hơn. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số vấn đề như tình trạng nằm ghép (26,7%), an ninh chưa đảm bảo (10,5%), thiếu quầy photocopy và thang máy quá tải.

Nghiên cứu cho thấy đa số người bệnh tại khoa Nội 6, Bệnh viện K có trải nghiệm tích cực và sẵn sàng quay lại điều trị khi cần. Quá trình ra viện được đánh giá tốt,

trong khi một số khía cạnh như cung cấp thông tin, thời gian làm thủ tục và cơ sở hạ tầng vẫn có thể cải thiện thêm. Việc tối ưu hóa các quy trình này sẽ góp phần nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Người bệnh có trải nghiệm tốt với tỷ lệ tích cực 92,8%, tỷ lệ quay lại viện khi có nhu cầu điều trị là 100%. Người bệnh còn mất thời gian chờ đợi thủ tục vào viện ($40,6 \pm 10$ phút), ra viện (122 ± 52 phút).

Cần cải tiến quy trình vào viện, ra viện, giảm thủ tục hành chính để giảm thời gian chờ đợi nâng cao sự hài lòng cho người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bệnh viện K. Báo cáo tổng kết hoạt động bệnh viện năm 2023.
- [2] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh 2019. Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Việt Nam.pdf.
- [3] Trần Thị Quế. Trải nghiệm của người bệnh nội trú, thân nhân người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Ung bướu Hưng Việt năm 2021. Luận văn thạc sỹ, Đại học Y Tế Công Cộng; 2021.
- [4] Nguyễn Văn Đạt. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Truyền máu Huyết học thành phố Hồ Chí Minh năm 2022. Luận văn thạc sỹ Quản lý bệnh viện, trường đại học Y tế công cộng; 2022.
- [5] Nguyễn Thanh Tâm. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Ung bướu, Bệnh viện Nhân Dân 115, thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và một số yếu tố ảnh hưởng. Luận văn CKII Tổ chức Quản lý Y tế, Đại học Y Tế Công Cộng; 2023.
- [6] Lê Phương Linh. Đánh giá trải nghiệm của người bệnh nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại các khoa điều trị nội Bệnh viện Ung bướu Hà Nội năm 2023. Luận văn CKII Tổ chức Quản lý Y tế, Đại học Y Tế Công Cộng; 2023.
- [7] Erratum: Global cancer statistics 2022: GLOBOCAN estimates of incidence and mortality worldwide for 36 cancers in 185 countries. CA: A Cancer Journal for Clinicians. 2022;74(3):229-263.
- [8] Coulter A, Fitzpatrick R, Cornwell J. The Point of Care: Measures of patients' experience in hospital - The King's Fund, July 2009. 2009 Jul 31 [cited 2024 Mar 8]; Available from: <https://policycommons.net/artifacts/8745900/the-point-of-care/9676757/>