

RESULTS OF PATIENT MANAGEMENT ON THE EXPERIENCE OF INPATIENT TREATMENT AT NGUYEN TRI PHUONG HOSPITAL AND SOME FACTORS INFLUENCING

Le Thanh Chien^{1*}, Bui Thanh Toan², Ho Huynh Uy Tai²,
Nguyen Thanh Binh³, Luong Cong Minh², Nguyen Van Tap¹

¹Nguyen Tat Thanh University - 300A Nguyen Tat Thanh, Ward 13, Dist 4, Ho Chi Minh City, Vietnam

²Nguyen Tri Phuong Hospital - 468 Nguyen Trai, Ward 8, Dist 5, Ho Chi Minh City, Vietnam

³Tra Vinh University - 126 Nguyen Thien Thanh Str, Hamlet 4, Ward 5, Tra Vinh City, Tra Vinh Province, Vietnam

Received: 28/06/2024

Revised: 01/08/2024; Accepted: 26/08/2024

ABSTRACT

Objectives: Describe patient management results regarding inpatient treatment experience and some influencing factors at Nguyen Tri Phuong Hospital.

Research methods: Descriptive cross-sectional, combined with quantitative and quantification. Research subjects: 400 inpatients at Nguyen Tri Phuong Hospital.

Research results: The satisfaction rate about the hospitalization experience was 89.8%; experience during hospital stay was 76.8%; Hospital fee payment experience is 97.3%; The pre-discharge experience was 99.0% and the overall experience rate was 74.0%. However, there are still some factors that need to be improved such as degraded facilities, attitude of medical staff, wifi facilities, parking lot.

Conclusion: Hospital needs develop plans to improve inpatient treatment like a reduce waiting times for discharge, quality of toilets, parking facilities and attitude of administrative staff. Besides, Hospital maintain stability, promote, and further promote the strengths of unit.

Keywords: Experience, inpatients, Nguyen Tri Phuong Hospital.

*Corresponding author

Email address: Ltchien@ntt.edu.vn

Phone number: (+84) 903884549

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1483>

KẾT QUẢ QUẢN LÝ NGƯỜI BỆNH VỀ TRẢI NGHIỆM ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN NGUYỄN TRI PHƯƠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG

Lê Thanh Chiến^{1*}, Bùi Thanh Toàn², Hồ Huỳnh Uy Tài²,
Nguyễn Thanh Bình³, Lương Công Minh², Nguyễn Văn Tập¹

¹Trường Đại học Nguyễn Tất Thành - 300A Nguyễn Tất Thành, P. 13, Q. 4, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Bệnh viện Nguyễn Tri Phương - 468 Nguyễn Trãi, P. 8, Q. 5, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

³Trường Đại học Trà Vinh - 126 Nguyễn Thiện Thành, nhóm 4, P. 5, Tp. Trà Vinh, tỉnh Trà Vinh, Việt Nam

Ngày nhận bài: 28/06/2024

Chỉnh sửa ngày: 01/08/2024; Ngày duyệt đăng: 26/08/2024

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả kết quả quản lý người bệnh về trải nghiệm điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Nguyễn Tri Phương.

Phương pháp nghiên cứu: Cắt ngang mô tả, kết hợp định lượng và định tính, thực hiện khảo sát trên 400 người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương.

Kết quả nghiên cứu: Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có trải nghiệm tốt lúc nhập viện là 89,8%; trải nghiệm trong thời gian nằm viện là 76,8%; trải nghiệm khi chi trả viện phí là 97,3%; trải nghiệm trước khi xuất viện là 99,0% và tỷ lệ trải nghiệm chung đạt 74,0%. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số yếu tố cần cải thiện như cơ sở vật chất xuống cấp, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, các tiện ích wifi, bãi giữ xe.

Kết luận: Bệnh viện cần xây dựng những kế hoạch cải thiện các vấn đề như giảm thời gian chờ xuất viện, chất lượng nhà vệ sinh, dịch vụ bãi xe và thái độ giao tiếp của nhân viên thu tiền viện phí. Ngoài ra, cần duy trì, đẩy mạnh và phát huy hơn nữa những thế mạnh của bệnh viện.

Từ khóa: Trải nghiệm, người bệnh nội trú, BV Nguyễn Tri Phương.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trải nghiệm của người bệnh (NB) là một trong những chỉ số quan trọng đánh giá chất lượng của bệnh viện (BV) [1]. Theo tổ chức Y tế thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế tác động trực tiếp đến sự hài lòng của NB và ngược lại [2]. Ở một số quốc gia phát triển như: Anh, Canada, Hoa Kỳ, Na Uy, Hà Lan, Đan Mạch, việc khảo sát về trải nghiệm của NB là một phần rất quan trọng trong các chương trình đảm bảo chất lượng và được thực hiện định kỳ hằng năm bằng các công cụ chuẩn hóa [3]. Để đáp ứng nhu cầu cải thiện chất lượng dịch vụ y tế tại các BV công lập và nhằm nâng cao trải nghiệm tốt của NB, Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh đã phối hợp với trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

xây dựng, thử nghiệm và hiệu chỉnh bộ công cụ đánh giá trải nghiệm của NB trong thời gian điều trị nội trú tại BV theo công văn 1729/SYT-NVY ngày 04 tháng 04 năm 2019 [4]. Do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, phần lớn các BV tại TP. Hồ Chí Minh đều tập trung toàn bộ nhân lực cho việc chăm sóc và điều trị những NB Covid-19, trong đó có cả BV Nguyễn Tri Phương. Vì vậy, việc đánh giá theo công văn 1729/SYT-NVY chưa được thực hiện đầy đủ. Cho nên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu mô tả kết quả quản lý người bệnh về trải nghiệm điều trị nội trú tại bệnh viện Nguyễn Tri Phương và một số yếu tố ảnh hưởng.

*Tác giả liên hệ

Email: Ltchien@ntt.edu.vn

Điện thoại: (+84) 903884549

<https://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD8.1483>



2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại BV Nguyễn Tri Phương.

Tiêu chuẩn chọn vào: NB từ 18 tuổi trở lên điều trị nội trú tại BV Nguyễn Tri Phương trong thời gian tiến hành nghiên cứu và đồng ý trả lời phỏng vấn.

Tiêu chuẩn loại ra: NB thuộc các khoa Hồi sức - Cấp cứu, khoa Sản, NB là nhân viên của BV, NB hạn chế nghe – nói, đọc – viết, hoặc đang có các bệnh lý về tâm thần kinh.

2.2. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang (nghiên cứu định lượng kết hợp định tính) từ tháng 10 năm 2022 đến tháng 03 năm 2023.

2.3. Cỡ mẫu

Áp dụng công thức ước lượng một tỷ lệ của dân số:

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

$\alpha = 0,05 \rightarrow Z^2_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ và $d = 0,05$

p: Tỷ lệ trải nghiệm tốt của NB điều trị nội trú của tác giả Hoàng Văn Trình chọn $p = 0,493$ [5]

Theo công thức trên, cỡ mẫu tính được tối thiểu là 384. Cỡ mẫu thu thập thực tế là 400.

2.4. Phương pháp chọn mẫu

Ở Bệnh viện có 20 khoa lâm sàng có giường bệnh điều trị nội trú. Trong đó, có 15 khoa lâm sàng phù hợp với các tiêu chuẩn chọn vào và loại ra. Chọn ngẫu nhiên NB tại mỗi khoa theo phương pháp như sau:

Khoa khảo sát	Tổng số giường nội trú tại mỗi khoa	Hệ số phân tầng	Số mẫu cần cho mỗi khoa
Nội Tim mạch	72	0,11	43
Nội Thận – Lọc máu	30	0,046	18
Nội Tiêu hóa	80	0,122	47
Nội Tiết	39	0,06	24
Nội Tổng hợp	45	0,068	28
Nội Hô hấp	51	0,078	31
Nội Cơ xương khớp	33	0,05	20
Lão	36	0,055	23
Tim mạch can thiệp	31	0,047	19
Ngoại Tiêu hóa	50	0,076	31
Ngoại Thận	27	0,041	16
Ngoại tổng hợp	54	0,082	33
Chấn thương chỉnh hình	61	0,093	37
Mắt	12	0,019	8
Tai mũi họng	36	0,055	22
15 khoa	657 giường	1	400

2.5. Phương pháp thu thập thông tin

Phỏng vấn trực tiếp người bệnh bằng bộ câu hỏi soạn sẵn, thời điểm thực hiện phỏng vấn trong ngày người bệnh xuất viện.

2.6. Y đức

Nghiên cứu được thông qua “Hội Đồng Đạo Đức Trong Nghiên Cứu Y Sinh Học Bệnh viện Nguyễn Tri Phương” số 1785/NTP-HĐĐĐ.

3. KẾT QUẢ

3.1. Đặc điểm chung của người bệnh điều trị nội trú

Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh điều trị nội trú (n=400)

Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)
Tuổi		
18 – 34	52	13
35 – 44	36	9
45 – 54	65	16,2
≥ 55	247	61,8
Trình độ học vấn		
Tiểu học	121	30,3
THCS	99	24,8
THPT	87	21,8
Trung cấp, cao đẳng, Đại học	91	22,8
Địa chỉ		
TP.Hồ Chí Minh	330	82,5
Tỉnh khác	70	17,5
Giới tính		
Nam	173	43,2
Nữ	227	56,8
Bảo hiểm y tế		
Có	345	86,3
Không	55	13,7
Phòng nằm điều trị nội trú		
Phòng thường	364	91
Phòng dịch vụ	36	9
Số lần đến điều trị nội trú		
Lần đầu tiên	50	12,5
≥ 2 lần	350	87,5

Khảo sát 400 người bệnh điều trị nội trú, đa phần người bệnh ≥ 55 tuổi 61,8%, tỷ lệ nữ là 56,8%. Về trình độ học vấn, tỷ lệ người bệnh có trình độ học vấn tiểu học 30,3%, THCS là 24,8%, THPT là 21,8%, trung cấp trở lên là 22,8%. Đa phần người bệnh cư trú tại TP.HCM 82,5%. Tỷ lệ người bệnh có bảo hiểm y tế là 86,3%, số lần điều trị nội trú từ 2 lần trở lên là 87,5%.

3.2. Kết quả quản lý người bệnh về các trải nghiệm lúc nhập viện

Bảng 2. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú lúc nhập viện

Trải nghiệm tại thời điểm nhập viện	Trải nghiệm tốt	
	Tần số	%
Bác sĩ giải thích lý do nhập viện	391	97,8
Bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị	392	98,0
Công khai giá dịch vụ	382	95,5
Giải thích khoản BHYT và khoản tự chi trả	398	99,5
Thái độ của nhân viên tiếp đón	358	89,5
Trải nghiệm chung	358	89,5

Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có trải nghiệm tốt về thời điểm nhập viện trên 89%.

3.3. Kết quả quản lý người bệnh về các trải nghiệm trong thời gian nằm viện

Bảng 3. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú trong thời gian nằm viện

Trải nghiệm trong thời gian nằm viện	Trải nghiệm tốt	
	Tần số	%
Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ NB		
Nằm cùng giường	400	100
Vệ sinh tại BV	308	77,0
Dung dịch rửa tay tại buồng bệnh	398	99,5
An ninh, trật tự	393	98,3
Dịch vụ tiện ích	374	93,5
Hoạt động hỗ trợ NB có hoàn cảnh khó khăn	400	100
BV có yên tĩnh để NB nghỉ ngơi	371	92,8
BV này có đạt tiêu chí “xanh - sạch - đẹp”	391	97,8
Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế		
Trang phục NVYT khi tiếp xúc	395	98,8
Thái độ của NVYT khi giao tiếp	397	99,3
NVYT giải thích rõ ràng tình trạng và diễn tiến bệnh	390	97,5
NVYT giải đáp thắc mắc khi NB đặt câu hỏi	397	99,3

Trải nghiệm trong thời gian nằm viện	Trải nghiệm tốt	
	Tần số	%
Hoạt động khám chữa bệnh		
Bác sĩ giải thích lý do sử dụng thuốc	399	99,8
Bác sĩ giải thích lý do thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng	399	99,8
Bác sĩ giải thích lý do trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật	400	100
Điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày	396	99,0
Bác sĩ khám bệnh lại ngay khi có triệu chứng bất thường	380	95,0
Bác sĩ tư vấn lựa chọn phương pháp điều trị phù hợp	378	94,5
BV đảm bảo riêng tư cho NB khi NVYT thăm khám	387	96,8
Trải nghiệm chung	307	76,8

Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có trải nghiệm tốt về cơ sở vật chất – tiện ích phục vụ người bệnh trên 77%, trải nghiệm tốt về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế trên 97%, trải nghiệm tốt về hoạt động khám chữa bệnh trên 94%.

3.4. Kết quả quản lý người bệnh về các trải nghiệm khi chi trả viện phí

Bảng 4. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú khi chi trả viện phí

Trải nghiệm khi chi trả viện phí	Trải nghiệm tốt	
	Tần số	%
BV công khai giá những khoản thu trên hóa đơn viện phí	396	99,0
BV không thu các khoản tiền không rõ ràng	400	100
BV có hoạt động hỗ trợ viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn	392	98,0
Trải nghiệm chung	389	97,3

Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có trải nghiệm tốt về chi trả viện phí là 97,3%.

3.5. Kết quả quản lý người bệnh về các trải nghiệm trước khi xuất viện

Bảng 5. Trải nghiệm của người bệnh trước khi xuất viện

Trải nghiệm trước khi xuất viện	Trải nghiệm tốt	
	Tần số	%
Trước khi xuất viện, NVYT hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà	398	99,5
Bác sĩ hoặc điều dưỡng hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám	397	99,3
Trải nghiệm chung	396	99,0

Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có trải nghiệm tốt trước khi xuất viện là 99%.

3.6. Các mốc thời gian chờ khi điều trị nội trú

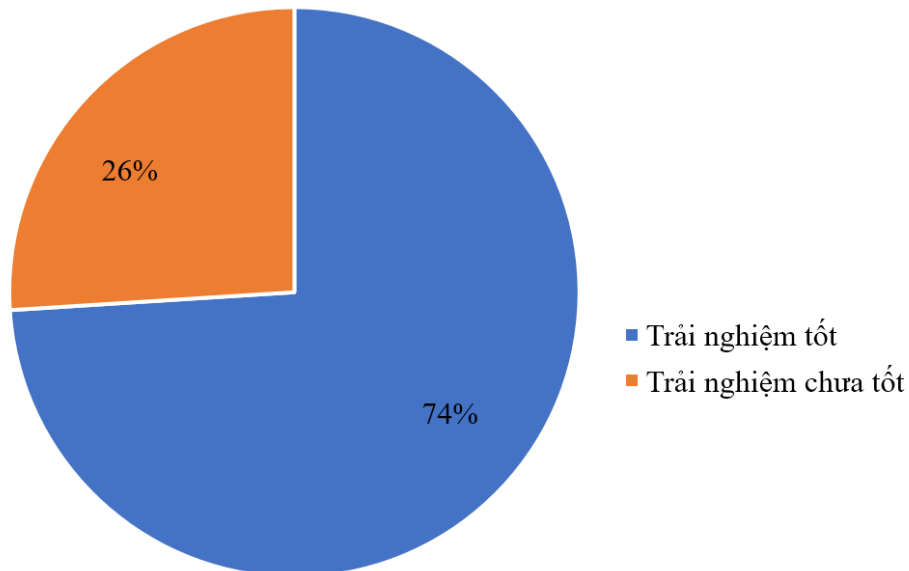
Bảng 6. Các mốc thời gian chờ khi người bệnh điều trị nội trú

Biến số	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Trung vị	Min	25th	75th	Max
Thời gian chờ nhập khoa nội trú từ lúc được báo nhập viện	20,99	10,91	25	0	10	30	45
Thời gian chờ được BS khám từ lúc được nhập khoa nội trú	25,33	16,30	25	0	10	30	80
Thời gian chờ xuất viện từ lúc được thông báo xuất viện	255,78	85,05	240	12	240	300	480

Thời gian chờ nhập khoa nội trú từ lúc được báo nhập viện là $20,99 \pm 10,91$ phút; Thời gian chờ được bác sĩ khám từ lúc được nhập khoa nội trú là $25,33 \pm 16,30$ phút; Thời gian chờ xuất viện từ lúc được thông báo xuất viện là $255,78 \pm 85,05$ phút.

3.7. Kết quả quản lý người bệnh về trải nghiệm điều trị nội trú

Trải nghiệm của người bệnh



Biểu đồ 1. Trải nghiệm của người bệnh về điều trị nội trú

Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú có trải nghiệm tốt là 74%.

3.8. Các yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú

Bảng 7. Các yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú

Đặc điểm		Trải nghiệm của người bệnh				p	PR (KTC 95%)
		Tốt (n = 296)		Chưa tốt (n = 104)			
		SL	%	SL	%		
Tuổi	18 – 34	36	69,23	16	30,77		1
	35 – 44	26	72,31	10	27,69	0,717	1,04 (0,83 - 1,32)
	45 – 54	49	75,38	16	24,62	0,462	1,08 (0,89 - 1,31)
	≥ 55	199	80,56	48	19,44	0,22	1,16 (0,91 - 1,48)
Trình độ học vấn	Tiểu học	101	83,47	20	16,53		1
	THCS	72	72,73	27	27,27	0,061	0,87 (0,75 - 1,01)
	THPT	55	63,22	32	36,78	0,002	0,76 (0,63 - 0,91)
	Trung cấp trở lên	58	64	33	36	0,019	0,77 (0,61 - 0,96)
BHYT	Không	26	47,27	29	52,73		1
	Có	270	78,26	75	21,74	<0,001	1,66 (1,25 - 2,20)
Phòng điều trị	Phòng dịch vụ	19	52,78	17	47,22		1
	Phòng thường	277	76,1	87	23,9	0,023	1,44 (1,05 - 1,97)
Số lần điều trị	Lần đầu tiên	252	72	98	28		1
	≥ 2 lần	44	88	6	12	0,016	1,22 (1,08 - 1,38)

Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm tốt của người bệnh điều trị nội trú gồm: Trình độ học vấn, bảo hiểm y tế, phòng điều trị, số lần điều trị ($p < 0,05$).

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung

Bệnh nhân trong nghiên cứu phần lớn trên 55 tuổi, kết quả này phù hợp với các mặt bệnh nội trú tại BV Nguyễn Tri Phương, chủ yếu là các bệnh mạn tính và NB tuổi cao thường mắc nhiều bệnh lý mạn tính. Có đến 30,25% bệnh nhân không biết chữ - trình độ tiểu học. Chỉ có 10,75% NB có trình độ học vấn từ đại học trở lên. Kết quả cho thấy sự phù hợp giữa tuổi và trình độ học vấn. Bệnh nhân trong nghiên cứu chủ yếu là người cao tuổi, cho nên trình độ học vấn thường thấp. Hầu hết

NB sống ở TP. Hồ Chí Minh, tỉ lệ này cao hơn kết quả báo cáo chung của các BV trên địa bàn TP.HCM trong 6 tháng đầu năm 2021 [6]. Tỉ lệ giới tính trong nghiên cứu tương tự tỉ lệ chung của các BV trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh (nam giới chiếm tỉ lệ cao hơn). Các nghiên cứu, báo cáo khác cũng cho kết quả về đặc điểm giới tính tương tự như nghiên cứu của Nguyễn Trọng Sơn năm 2021 [7]. Đa phần NB đến khám tại BV Nguyễn Tri Phương có BHYT (86,25%), tỉ lệ này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Trọng Sơn năm 2021 [7] và cao hơn nhiều so với tỉ lệ chung tại TP.HCM là 57,9% [6].

4.2. Trải nghiệm của người bệnh lúc nhập viện

Bệnh viện đã thực hiện tốt quy trình nhận bệnh khi có tới 97,75% NB được BS chủ động giải thích lý do nhập viện và 98% chủ động giải thích rõ về bệnh và phương án điều trị. Tỉ lệ này tương đồng với kết quả nghiên cứu

tại BV huyện Củ Chi năm 2021 là 98% và kết quả khảo sát của Sở Y tế năm 2021 là 97,9% [6]. Có 89,5% BN đánh giá trải nghiệm tốt với thái độ giao tiếp của nhân viên tiếp đón, so với các nghiên cứu khác thì tỷ lệ này tương đối cao. Tuy nhiên, vẫn còn hơn 10% NB trải nghiệm chưa tốt về vấn đề này. Nguyên nhân có thể là do trong quá trình giao tiếp một số NVYT sử dụng từ ngữ chưa thân thiện và chuẩn mực với NB.

4.3. Trải nghiệm của người bệnh trong thời gian nằm viện

NB không chỉ hài lòng với khu phòng bệnh nội trú có không gian yên tĩnh và giường bệnh đầy đủ, mà còn hài lòng bởi vì BV có diện tích đa dạng với chi phí hợp lý, cũng như cảm thấy yên tâm về trật tự an ninh trong khuôn viên nội trú. Tuy nhiên, còn một số bệnh nhân đánh giá nhà vệ sinh bẩn và không đáp ứng nhu cầu sử dụng, kết quả tương tự như nghiên cứu tại BV Bình Dân có tỷ lệ hài lòng về nhà vệ sinh chỉ đạt là 79% [8] và tương đồng với các BV công lập khác trên địa bàn. Tuy nhiên, kết quả này thấp hơn khi so với các BV tư nhân hoặc BV công lập mới xây dựng. Trải nghiệm của NB trong thời gian nằm điều trị nội trú về tinh thần thái độ phục vụ của NVYT đạt kết quả rất tốt. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Trọng Sơn tại BV Hữu Nghị Việt Đức là 99,3% [7], BV Bình Dân [8], cũng như kết quả chung tại khu vực TP.HCM là 95,7% [6]. Có thể thấy thời gian chờ đợi của NB không quá lâu vì khi so sánh với kết quả thống kê của Sở Y tế TP.HCM thì thời gian chờ tại BV Nguyễn Tri Phương ngắn hơn so với thời gian chờ đợi trung bình tại các BV khác. Tuy nhiên có một số trường hợp phải chờ tới hơn 1 giờ để được BS khám từ lúc nhập khoa nội trú, nguyên nhân có thể là do NB nhập vào khoa trong thời điểm quá tải nên phải chờ đợi lâu hơn so với bình thường

4.4. Các yếu tố mà NB trải nghiệm chưa tốt trong thời gian điều trị nội trú

Thái độ giao tiếp với NB: Phần lớn NVYT đều giao tiếp tốt và thân thiện với NB. Tuy nhiên, vẫn còn NB phản ánh về tình trạng NVYT làm công tác thu tiền viện phí có thái độ chưa tốt và chuẩn mực với NB. Dịch vụ tiện ích của BV: Căn tin chỉ làm việc trong thời gian cố định và không mở cửa 24/24 giờ; bãi giữ xe rất đông, bãi giữ xe cho NB thường xuyên có tình trạng quá tải và xếp hàng chờ. Bệnh nhân không có wifi để sử dụng. Đánh giá về cơ sở hạ tầng: Phòng ốc đã cũ; nhiều phòng bệnh dịch vụ chưa trang bị nước nóng; nhà vệ sinh một số khoa/phòng còn hôi.

5. KẾT LUẬN

Mức độ trải nghiệm tốt có tỉ lệ từ 76,75% đến 99%. Trong đó cao nhất là trải nghiệm trước khi xuất viện (99%) và thấp nhất là trải nghiệm trong thời gian nằm viện (76,75%). Mặc dù kết quả khảo sát trải nghiệm tốt của người bệnh điều trị nội trú đều đạt tỷ lệ cao, tuy nhiên vẫn còn những yếu tố làm cho người bệnh phàn nàn và chưa hài lòng như: Thái độ giao tiếp với người bệnh của nhân viên thu tiền viện phí, một vài dịch vụ tiện ích của BV chưa hoàn thiện và cơ sở hạ tầng đã xuống cấp. Bệnh viện cần xây dựng những kế hoạch cải thiện các vấn đề như giảm thời gian chờ xuất viện, chất lượng nhà vệ sinh, dịch vụ bãi xe và thái độ của nhân viên hành chính.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Fatima I, Humayun A, Iqbal U et al., Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*. 2019; 31(1): 11-29.
- [2] Bộ Y tế, Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 về Phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh; 2015, Hà Nội.
- [3] Delnoij DMJ, Measuring patient experiences in Europe: What can we learn from the experiences in the USA and England? *European Journal of Public Health*, 2009; 19(4):354-6
- [4] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm của người bệnh nội trú tại Việt Nam, 2019.
- [5] Hoàng Văn Trình, Trải nghiệm của người bệnh và thân nhân trong quá trình điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Phước năm 2019, *Tạp chí Y học Thành phố Hồ Chí Minh*. 2019; 24(1): 27-33.
- [6] Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, Kết quả khảo sát trải nghiệm của người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các BV trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh trong năm 2020, *Tạp chí Ngành Y tế Thành phố Hồ Chí Minh*. 2021; <https://medinet.gov.vn/quan-ly-chat-luong-kham-qua-benh/ket-qua-khao-sat-trai-nghiem-nguoi-benh-noi-tru-tai-cac-benh-vien-tren-dia-ban-cmobile8-30110.aspx>, truy cập ngày 02/10/2022.
- [7] 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. 2022; *Tạp chí Y học Việt Nam*, Tập 520 (1A): 252-257.
- [8] Bệnh viện Bình Dân, Báo cáo kết quả trải nghiệm người bệnh quý II năm 2021; 2021.