

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại viện Y Dược học Dân Tộc thành phố Hồ Chí Minh năm 2021

Đặng Tấn Duy¹, Trương Thị Ngọc Lan¹, Nguyễn Khánh Thị Liên², Bùi Thị Mỹ Anh^{2*}

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng trải nghiệm của người bệnh nội trú tại Viện Y học dân tộc TP. HCM năm 2021.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, phát vấn 245 NB nội trú về trải nghiệm điều trị. Thời gian từ tháng 3 đến tháng 5 năm 2021.

Kết quả: Tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh trong nghiên cứu là 52,2%. Trong đó trải nghiệm về thông tin thuốc là tích cực nhất chiếm 97,1% và thấp nhất là trải nghiệm tích cực về khía cạnh khi người bệnh xuất viện chiếm 57,6%. Khoa Ngoại tổng hợp là khoa có tỉ lệ trải nghiệm tích cực cao nhất 66,0% và thấp nhất là khoa Phụ chiếm là 40,4%.

Kết luận: Tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung khá thấp, cần có giải pháp xây dựng các tài liệu hướng dẫn xuất viện cho người bệnh theo tính chất bệnh và phù hợp với tính chất của khoa, cần có các thông tin về thuốc, các lưu ý đối với người bệnh khi ra viện.

Từ khóa: Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú, Viện Y dược học dân tộc.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trải nghiệm của người bệnh là tổng hợp chuỗi sự tương tác giữa người bệnh và cơ sở y tế, là hình ảnh về văn hóa của một tổ chức, ảnh hưởng đến sự nhận thức của người bệnh thông qua quá trình chăm sóc y tế (1). Tuy nhiên, để nắm bắt được trải nghiệm của người bệnh là một thách thức lớn với các nhà làm chính sách y tế và các cơ sở y tế (2).

Viện Y dược học dân tộc thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM) có 8 khoa lâm sàng với 103 nhân viên y tế và 399 giường bệnh, theo báo cáo tổng số ngày điều trị đạt 108.619 tổng số người bệnh điều trị đạt 6.492 (8). Nhằm nâng cao chất lượng điều trị, chăm sóc của người bệnh với phương châm lấy người bệnh làm

trung tâm. Chính vì vậy, chúng tôi thực hiện nghiên cứu về “*Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh năm 2021*” nhằm mục tiêu đánh giá về trải nghiệm của người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Viện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu triển khai tại Viện Y dược học dân tộc TP. HCM trong thời gian từ 15/01/2021 – 15/9/2021.

Đối tượng nghiên cứu

Ngày nhận bài: 06/10/2021

Ngày phản biện: 24/10/2021

Ngày đăng bài: 28/02/2022

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0601SKPT21-069>



*Địa chỉ liên hệ: Đặng Tấn Duy

Email: tanduy091279@gmail.com

¹ Viện Y dược học dân tộc TP. Hồ Chí Minh

² Trường Đại học Y Hà Nội

Người bệnh nội trú, đã hoàn tất đầy đủ thủ tục xuất viện tại Viện Y dược học dân tộc TP. HCM trong thời gian nghiên cứu.

Tiêu chuẩn lựa chọn: NB hiện đã hoàn thành đợt điều trị nội trú, chuẩn bị ra về; NB từ 18 tuổi trở lên; Đảm bảo về mặt sức khỏe và tâm thần để tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: NB đang điều trị hoặc bỏ điều trị nội trú.

Cỡ mẫu, phương pháp chọn mẫu

Công thức tính cỡ mẫu:

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

Trong đó:

- n: Là cỡ mẫu nghiên cứu
- p: Tỷ lệ từ nghiên cứu trước
- ϵ : Khoảng sai lệch tương đối mong muốn giữa tham số mẫu và tham số quần thể
- $Z_{(1-\alpha/2)}$: Là khoảng tin cậy phụ thuộc mức ý nghĩa thống kê.
- Ta có: $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ với $\alpha = 0,05$. Chọn $\epsilon = 0,05$; Theo nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Huyền Trâm lấy $p = 87\%$ là tỷ lệ trải nghiệm tích cực chung lấy từ nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội (6). Thay vào công thức ta được $n = 222$ NB, dự phòng 10% NB từ chối hoặc không tiếp cận được, thực tế chúng tôi tiến hành nghiên cứu trên 245 NB điều trị nội trú.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện đối với những NB nội trú tại các khoa, đã hoàn tất đầy đủ thủ tục xuất viện trong thời gian nghiên cứu, từ thứ 2 đến thứ 6 trong giờ hành chính hàng tuần.

Biến số nghiên cứu

Nhóm thông tin chung của ĐTNC: tuổi, giới, nghề nghiệp, trình độ học vấn, khoa điều trị, số ngày nằm viện, tình trạng xuất viện.

Nhóm trải nghiệm của NB nội trú: bao gồm 7 khía cạnh: 1) Nhóm trải nghiệm chăm sóc của bác sĩ trong lần điều trị này (03 tiểu mục); 2) Nhóm trải nghiệm chăm sóc của ĐD trong lần điều trị này (03 tiểu mục); 3) Về phản hồi của NVYT đối với yêu cầu của NB trong lần điều trị này (04 tiểu mục); 4) Việc kiểm soát cơn đau (02 tiểu mục); 5) Thông tin về thuốc (02 tiểu mục); 6) Môi trường bệnh viện (03 tiểu mục); 7) Khi xuất viện (07 tiểu mục); 8) Nhóm đánh giá tổng thể (02 tiểu mục).

Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Trong nghiên cứu này bộ công cụ được xây dựng dựa theo bộ công cụ hướng dẫn tự điền được xây dựng và phát triển bởi Cơ quan nghiên cứu chất lượng Y tế của Mỹ AHQR phiên bản Tiếng Việt sẵn có đã được dịch dành cho đối tượng trưởng thành từ 18 tuổi trở lên (3). Tham khảo bộ công cụ của các nghiên cứu Hàng Quang Định, Nguyễn Thị Huyền Trâm và có tiến hành hiệu chỉnh (5), (6). Chúng tôi bổ sung thêm 1 số nội dung thông tin nhân khẩu học về đối tượng nghiên cứu dựa vào biến số nghiên cứu.

Bộ câu hỏi đã được thử nghiệm trên 10 người bệnh nội trú để kiểm tra sự phù hợp trước khi tiến hành thu thập số liệu. Sau khi thử nghiệm chúng tôi thấy bộ công cụ hoàn toàn phù hợp nên không có chỉnh sửa và sử dụng thu thập số liệu sau đó.

Tiêu chuẩn đánh giá

Bảng 1. Thang điểm và cách tính điểm, phân loại tích cực/ không tích cực áp dụng trong nghiên cứu (5), (6)

Thang điểm	Tính điểm trải nghiệm Nhỏ nhất – Lớn nhất	Phân loại trải nghiệm
1 = Có 2 = Không	1 – 2	1 = Tích cực 2 = Không tích cực
1 = Không bao giờ 2 = Thỉnh thoảng 3 = Thường xuyên 4 = Luôn luôn	1 – 4	1 – 2: Không tích cực 3 – 4: Tích cực
1 = Rất kém 2 = Kém 3 = Trung bình 4 = Tốt 5 = Rất tốt	1-5	1 – 3: Không tích cực 4 – 5: Tích cực
0 (= Tệ nhất) đến 10 (= Tốt nhất)	0 – 10	0 – 7: Không tích cực 8 – 10: tích cực

Do vậy, tính tỉ lệ trải nghiệm của người bệnh theo từng mục = tổng số câu trả lời tích cực/ tổng số câu hỏi.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Sử dụng thống kê mô tả: tần số và tỷ lệ phần trăm theo biến số nghiên cứu.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được Hội đồng đạo đức trường Đại học Y tế công cộng theo Quyết định số 183/2021/YTCC-HĐ3

ngày 23 tháng 4 năm 2021. Đối tượng nghiên cứu có thể dừng tham gia bất cứ giai đoạn nào. Trước khi tiến hành thu thập số liệu, nghiên cứu viên giới thiệu về nghiên cứu và đọc trang thông tin nghiên cứu. Tên người tham gia nghiên cứu sẽ không được liệt kê trong bất cứ văn bản nào liên quan đến nghiên cứu này để đảm bảo sự bí mật.

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu

Bảng 2. Thông tin nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu (n=245)

	Đặc điểm	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	132	53,9
	Nữ	113	46,1
Tuổi	<30	19	7,7
	30 – 49	51	20,8
	50 – 69	93	38,0
	³ 70	82	33,5

	Đặc điểm	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Trình độ học vấn	Tiểu học	13	5,3
	THCS, THPT	23	9,4
	Trung cấp, cao đẳng	101	41,2
	Đại học, sau đại học	108	44,1
Nghề nghiệp	Công nhân	31	12,7
	Cán bộ viên chức	72	29,3
	Kinh doanh	108	44,1
	Thất nghiệp	27	11,0
	Khác	7	2,9
Tổng số ngày điều trị nội trú	6 – 10 ngày	23	9,4
	11- 20 ngày	85	34,7
	>20 ngày	137	55,9
Tình trạng khi xuất viện	Khỏi	154	62,9
	Đỡ, Ổn định	91	37,1

Nghiên cứu trên 245 đối tượng NB tỷ lệ nam giới chiếm 53,9%, đa số từ 50-69 tuổi (38,0%), tiếp theo là từ 70 tuổi trở lên chiếm 33,5%. Về trình độ học vấn đa số là đại học trở lên chiếm 44,1%, thấp nhất là tiểu học 5,3%. Về nghề nghiệp thì đa số làm kinh

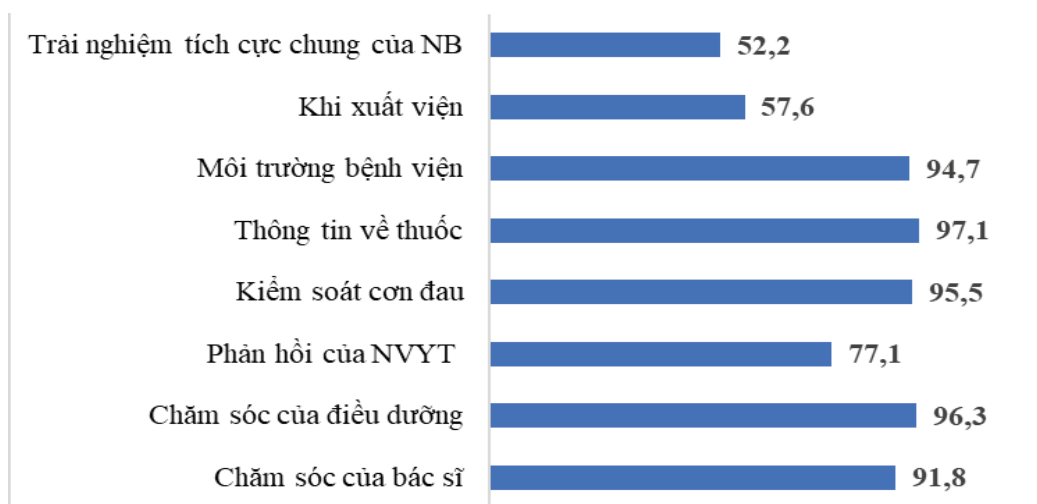
doanh chiếm 44,1%, tiếp theo là cán bộ viên chức chiếm 29,3%. Tổng số ngày điều trị đa số trên 20 ngày chiếm 55,9%, tình trạng xuất viện chủ yếu là khỏi chiếm 62,9%, còn lại là đỡ, ổn định 37,1%.

Bảng 3. Tỷ lệ trải nghiệm của người bệnh theo các đơn vị (n=245)

Nội dung	Tích cực n (%)
Khoa Ngoại Tổng hợp	33 (66,0)
Khoa Nội Tim mạch thần kinh	27 (56,2)
Khoa Nội Tổng hợp	19 (43,2)
Khoa Nội Cơ xương khớp	14 (42,4)
Khoa Nội Ung bướu	18 (58,1)
Khoa Phụ chiêm	6 (40,0)
Khoa Châm cứu dưỡng sinh	6 (46,2)
Khoa Hồi sức tích cực chống độc	5 (45,5)
Tổng	128 (52,2)

Trên 8 khoa lâm sàng kết quả cho thấy trải nghiệm tích cực của người bệnh nội trú cao nhất là khoa Ngoại Tổng hợp 66,0%, tiếp theo

là khoa Nội Ung bướu với 58,1%, Nội tim mạch thần kinh 56,2% và thấp nhất là khoa Phụ chiếm là 40,4%.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ trải nghiệm tích cực của người bệnh theo 7 khía cạnh và tỷ lệ trải nghiệm chung theo nghiên cứu của người bệnh

Tỉ lệ trải nghiệm chung của người bệnh nội trú theo nghiên cứu được đánh giá dựa trên tổng 7 khía cạnh kết quả cho thấy tỉ lệ người bệnh nội trú có trải nghiệm tích cực khá thấp là 52,2%. Trong 7 khía cạnh đánh giá trải

nghiệm của NB thì khía cạnh trải nghiệm về thông tin thuốc là tích cực nhất chiếm 97,1%, tiếp theo về chăm sóc điều dưỡng (96,3%) và thấp nhất là trải nghiệm tích cực về khía cạnh khi người bệnh xuất viện chiếm 57,6%.

Bảng 4. Đánh giá chung bệnh viện của người bệnh (n=245)

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Đánh giá chung về bệnh viện là tích cực (8-10 điểm)	227	92,6
Đánh giá chung về bệnh viện là chưa tích cực (0-7 điểm)	18	7,4

Tỉ lệ trải nghiệm tích cực về đánh giá chung của bệnh viện là 92,6% và tỉ lệ trải nghiệm

không tích cực về bệnh viện là 7,4%.

Bảng 5. Tỷ lệ người bệnh sẽ giới thiệu bệnh viện với gia đình và bạn bè (n=245)

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Có	221	90,2
Không	24	9,8

Kết quả cho thấy 90,2% tỷ lệ người bệnh khảo sát sẽ giới thiệu bệnh viện với gia đình và bạn bè.

BÀN LUẬN

Nghiên cứu trải nghiệm của 245 NB nội trú tại Viện Y dược học dân tộc TP. HCM, tỉ lệ trải nghiệm tích cực chung của NB theo nghiên cứu là 52,2%. Thấp hơn so với nghiên cứu của Hàng Quang Định (2020) là 68%, Võ Nguyễn Phương Thảo (2020) là 65,5% (5, 7). Nghiên cứu tác giả Guangyu Hu và các cộng sự (2019) tại Trung Quốc cũng cho biết có đến 80,0% có trải nghiệm tích cực (4). Sự khác nhau này có thể do địa điểm nghiên cứu, tính chất bệnh viện nghiên cứu của Hàng Quang Định thực hiện tại Bệnh viện đa khoa Trung tâm An Giang, còn nghiên cứu của Võ Nguyễn Phương Thảo thực hiện tại Bệnh viện đa khoa Kiên Giang là 02 bệnh viện đa khoa có nhiều khoa lâm sàng, chủ yếu là tây y so với Viện Y dược học dân tộc sử dụng châm cứu, xoa bóp... Tại viện số khoa ít hơn và mặt bệnh không phức tạp như các bệnh viện đa khoa. Viện Y dược học dân tộc kết hợp y học cổ truyền và y học hiện đại, bao gồm các phương pháp dùng thuốc và các phương pháp không dùng thuốc, với các ứng dụng vật lý trị liệu, vận động trị liệu, hoạt động trị liệu... trong điều trị bệnh để mang lại lợi ích tối đa cho NB.

Trên 8 khoa lâm sàng kết quả cho thấy trải nghiệm tích cực của NB nội trú cao nhất là khoa Ngoại Tổng hợp 66,0%, tiếp theo là khoa Nội Ung bướu với 58,1%, Nội tim mạch thần kinh 56,2% và thấp nhất là khoa Phụ là 40,4%. Nghiên cứu của Hàng Quang Định (2020) cũng chỉ ra rằng kết quả trải nghiệm tích cực chung của khoa ngoại tổng hợp (44,28%) cao hơn khoa nội tổng hợp (42,35%) (5). Lý giải về lý do trên khoa Ngoại tổng hợp có tỉ lệ trải nghiệm tích cực cao vì trên thực tế tại khoa này thời gian nằm viện ngắn trung bình

khoảng 5-7 ngày điều trị. Bên cạnh đó, NB sau thời gian ngắn phẫu thuật thì có thể thấy các triệu chứng thuyên giảm nhanh, hiệu quả điều trị có thể nhận thấy trong thời gian ngắn trong và sau thời gian điều trị. Ngoài ra, thì các Khoa Nội tim mạch thần kinh đặc biệt là khoa Nội Ung bướu thì thời gian người bệnh nằm điều trị lâu hơn, người bệnh phải điều trị nhiều lần (8). Do đó, dẫn đến việc quen thuộc môi trường bệnh viện, quen thuộc với NVYT làm cho người bệnh có xu hướng dễ hài lòng hơn, trải nghiệm tích cực hơn vì đã có thời gian thích nghi lâu. Bên cạnh đó, người bệnh đến với khoa Ung bướu thường là những NB ở giai đoạn nặng, đến viện để kéo dài sự sống. Do đó, nhóm NB này thường rất nhạy cảm nhưng dưới sự chăm sóc tận tình chu đáo của NVYT vẫn mang lại trải nghiệm tích cực. Các khoa còn lại thì có tỉ lệ trải nghiệm tích cực khá tương đồng với tỉ lệ từ 40,0% - 46,2%. Điều đó cho thấy giữa các khoa không có sự chênh lệch đáng kể, tuy nhiên cỡ mẫu tại mỗi khoa còn nhỏ, vì vậy khuyến nghị các nghiên cứu sau lấy cỡ mẫu lớn hơn để đánh giá được cụ thể hơn.

Nghiên cứu của chúng tôi đã chỉ ra rằng tỉ lệ trải nghiệm tích cực về đánh giá chung của bệnh viện là 92,6%, đây là tỉ lệ đánh giá của NB dựa theo thang điểm từ 1 đến 10. Tỉ lệ này cao hơn trong nghiên cứu của Hàng Quang Định (2020) có 86,5% người bệnh đánh giá xếp hạng bệnh viện tích cực từ 8-10 điểm (5). Với mục đích lượng giá được đánh giá về lần điều trị này của người bệnh. Đây chính là kết quả đầu ra, đánh giá tổng quát của bệnh viện, như vậy nhìn chung, là các khoa lâm sàng được đánh giá tích cực với điểm chủ yếu từ 8 trở lên. Cùng với đó, hệ quả của trải nghiệm tích cực chính là có 90,2% NB đồng ý rằng họ sẽ giới thiệu Viện Y học dân tộc với bạn bè và gia đình. Tỉ lệ này cũng tương đương với tỉ lệ trong nghiên cứu của Hàng Quang Định (2020) là 88,75% (5). Xã hội ngày càng phát triển, thì việc tìm kiếm các cơ sở y tế uy tín

này càng dễ dàng, thông qua việc được người bệnh tin tưởng và giới thiệu những người bệnh khác đến khám và điều trị là một phương thức truyền thông, quảng bá thương hiệu một cách hiệu quả thông qua chính trải nghiệm của NB. Điều đó giúp nâng cao hơn sự tin cậy về chất lượng dịch vụ tại Viện. Trong tương lai, đây có thể là một chỉ số tham khảo để đánh giá hiệu quả của các cải tiến chất lượng bệnh viện.

Nghiên cứu của chúng tôi còn có một số hạn chế đó là đối tượng nghiên cứu khó hiểu hoặc không hiểu đúng câu hỏi: thiết kế bộ câu hỏi cẩn thận, giải đáp thắc mắc tại chỗ, kịp thời hoặc để lại địa chỉ liên hệ, đối tượng có thể được giải đáp nếu cần thiết. Số liệu bị thiếu hoặc nhập sai trong quá trình nhập liệu: tiến hành nhập liệu cẩn thận, tránh sai số tối đa trong quá trình nhập kiểm tra 20% số liệu đã nhập.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu có tỉ lệ trải nghiệm tích cực chung khá thấp là 52,2%. Trong 7 khía cạnh đánh giá trải nghiệm của NB thì khía cạnh trải nghiệm về thông tin thuốc là tích cực nhất chiếm 97,1%, và thấp nhất là về khía cạnh khi người bệnh xuất viện chiếm 57,6%. Khoa Ngoại tổng hợp có tỉ lệ trải nghiệm tích cực cao nhất (66,0%) trong 8 khoa lâm sàng, tiếp theo là khoa Nội Ung bướu với 58,1%, Nội tim mạch thần kinh 56,2% và thấp nhất là khoa Phụ chiếm là 40,4%. Dựa trên kết quả nghiên cứu, bệnh viện cần hướng dẫn, giải thích quá trình chăm sóc, điều trị cho NB đặc biệt đối với những NB lớn tuổi, có thời gian điều trị dài ngày như ung bướu, đặc biệt khoa Phụ phần lớn NB ở thời kỳ tiền mãn kinh nên cần chú

ý tư vấn tâm sinh lý cho NB, Nội Cơ Xương khớp, Nội tổng hợp,...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. The Beryl Institute. Defining patient experience 2015 [Available from: <http://www.theberylinstitute.org/?page=definingpatientexp>].
2. Australian commission on safety and quality in health care. Australian Safety and Quality Framework for Health Care 2010 [Available from: <https://www.safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/australian-safety-and-quality-framework-health-care>].
3. HCAHPS. HCAHPS Quality Assurance Guidelines V16.0 Survey Instruments Effective for July 1, 2021 Discharges and Forward Are Now Available 2021 [Available from: https://www.ahrq.gov/cahps/surveys-guidance/hospital/about/dev_adult_hp_survey.html].
4. Guangyu Hu, Yin Chen, Qiannan Liu, Shichao Wu, Jing Guo, Shiyang Liu, et al. Patient experience of hospital care in China: major findings from the Chinese Patient Experience Questionnaire Survey (2016–2018). *BMJ Open*. 2019;9(9):e031615.
5. Hàng Quang Đ. Trải nghiệm của người bệnh trong thời gian điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Trung tâm An Giang năm 2020. Hà Nội: Đại học Y tế công cộng; 2020.
6. Nguyễn Thị Huyền T. Trải nghiệm của người bệnh điều trị nội trú tại khoa Ngoại, bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2018 và một số yếu tố liên quan. Hà Nội: Đại học Y Hà Nội; 2018.
7. Võ Nguyên Phước T. Trải nghiệm của người bệnh nội trú tại một số khoa lâm sàng thuộc Bệnh viện đa khoa tỉnh Kiên Giang năm 2020 và một số yếu tố liên quan. Hà Nội: Đại học Y tế công cộng; 2020.
8. Viện Y Dược học dân tộc TP. Hồ Chí Minh. Báo cáo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Viện Y dược học dân tộc TP. Hồ Chí Minh 6 tháng cuối năm 2020. 2020.

Patient experience among inpatients at Ho Chi Minh City institute of ethnic medicine and pharmacy in 2021

Dang Tan Duy¹, Truong Thi Ngoc Lan¹, Nguyen Khanh Thi Lien², Bui Thi My Anh²

¹Institute of Ethnic Medicine and Pharmacy

²Hanoi Medical University

Objective: Describe the actual experience of inpatients at the Institute of Ethnic Medicine in Ho Chi Minh City in 2021. Methods: Cross-sectional descriptive study was conducted with 245 selected-inpatients for interviewing about patient experiences. Period from March to May 2021. Results: The main findings showed that the rate of positive patient experience in the study was 52.2%. In which, the experience of drug information was the most positive, accounting for 97.1% and the lowest was the positive experience in terms of when the patient was discharged from the hospital, accounting for 57.6%. The Department of General Surgery was the department with the highest rate of positive experiences at 66.0% and the lowest was the Department of Gynecology, accounting for 40.4%. Conclusions: The overall positive experience rate was quite low, it was necessary to have a solution to develop hospital discharge instructions for patients according to the nature of the disease and suitable to the nature of the department medicines, notes for patients when they leave the hospital.

Keywords: *Patient experience, patient, healthcare service, Institute of Ethnic Medicine and Pharmacy, Ho Chi Minh.*