



Hội thảo hàng năm Phòng chống Ung thư TP. Hồ Chí Minh lần thứ 27 ĐÁNH GIÁ TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ Y TẾ TẠI KHOA XẠ TRỊ BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ VINMEC TIMES CITY



Bồ Thị Minh Châu¹, Hà Ngọc Sơn², Phạm Thị Quỳnh¹, Phạm Tuấn Anh², Phùng Thị Thu Hương², Nguyễn Trung Hiếu², Nguyễn Văn Nam², Lê Đức Anh³, Đoàn Trung Hiệp⁴

Khoa Xạ trị - Bệnh viện ĐKQT Vinmec Times City

ĐẶT VẤN ĐỀ

- Xạ trị là một phần không thể thiếu trong chương trình điều trị ung thư đa chuyên ngành.
- Sự hài lòng của NB liên quan đến nhiều yếu tố, đã có nhiều nghiên cứu tập trung vào hiệu quả điều trị và các khía cạnh kỹ thuật của xạ trị, nhưng nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đối với nhân viên y tế trong quá trình xạ trị vẫn còn hạn chế.
- Do đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục đích đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với nhân viên y tế tại trung tâm xạ trị bệnh viện Vinmec Times City

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

Đối tượng: Tổng số 92 NB xạ trị tại khoa Xạ trị bệnh viện Đa khoa Quốc Tế Vinmec Times City từ tháng 1/2024 đến hết tháng 7/2024.

Phương pháp nghiên cứu: Mô tả, cắt ngang

Sử dụng bộ câu hỏi đánh giá sự hài lòng của NB đối với nhân viên y tế, đã được tham khảo từ bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm NB ung thư quốc gia NHS UK [3] và được đồng thuận bởi nhóm chăm sóc sức khỏe tại khoa Xạ trị bệnh viện Vinmec Times City.

KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

Bảng 1: Tóm tắt câu trả lời của NB về sự tương tác với BS điều trị tại khoa Xạ trị theo thang đo Likert 5 điểm.

Các yếu tố về sự tương tác của NB và BS xạ trị	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Bác sĩ đã giải thích rõ ràng về mục tiêu điều trị của tôi	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)	20 (22%)	69 (75%)
Tôi đã được giải thích rõ ràng về các phương pháp điều trị	0 (0%)	2 (2%)	2 (2%)	18 (20%)	70 (76%)
Tôi hiểu những rủi ro, lợi ích và tác dụng phụ của việc điều trị xạ trị	0 (0%)	2 (2%)	10 (11%)	32 (35%)	48 (52%)
Tôi được tư vấn về các thử nghiệm lâm sàng (nếu có)	5 (7%)	45 (63%)	10 (14%)	5 (7%)	6 (9%)
Bác sĩ đã hội chẩn và kiểm tra thêm về chẩn đoán, điều trị của tôi (nếu cần)	0 (0%)	1 (1%)	8 (11%)	19 (25%)	48 (64%)
Tôi đã được cung cấp thông tin liên hệ về các dịch vụ tâm lý xã hội	2 (3%)	36 (52%)	22 (31%)	10 (14%)	0 (0%)

Sự hài lòng của người bệnh đối với BS trong khoa xạ trị chủ yếu ở mức cao, tuy nhiên một vài chỉ số còn ở mức thấp cần được cải thiện như: NB cho biết chỉ số chưa được BS cung cấp về các thông tin về thử nghiệm lâm sàng (chiếm 63%) và hầu hết các NB không được cung cấp các thông tin để liên hệ về các dịch vụ tâm lý xã hội

Bảng 2: Tóm tắt câu trả lời của NB về sự tương tác với điều dưỡng tại khoa Xạ trị theo thang đo Likert 5 điểm (N=92)

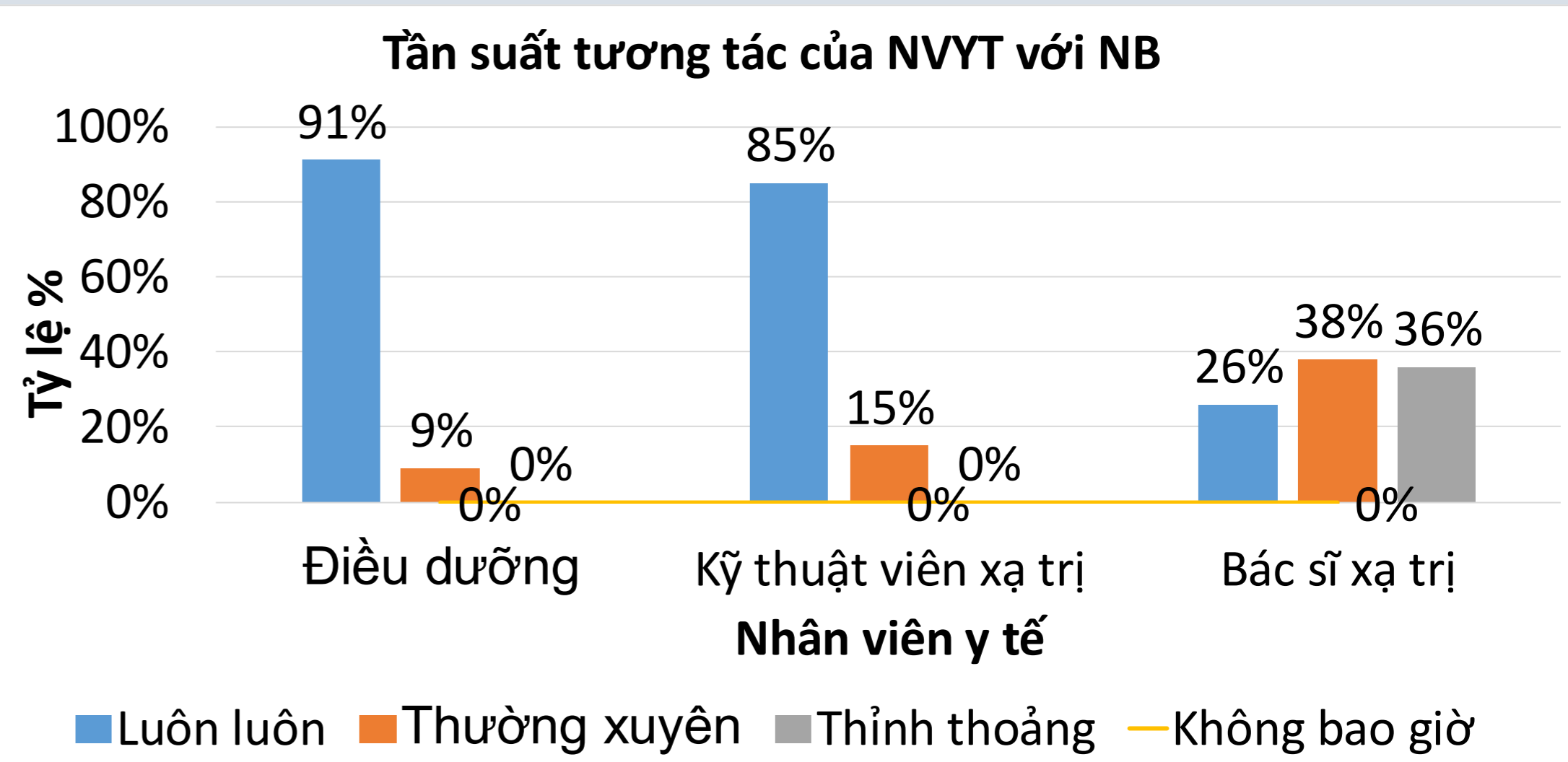
Các yếu tố về sự tương tác của NB và điều dưỡng xạ trị	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Điều dưỡng giải thích rõ ràng, đầy đủ về quy trình xạ trị	1 (1%)	3 (3%)	5 (5%)	22 (24%)	61 (67%)
Tôi được điều dưỡng hướng dẫn đầy đủ, chi tiết cách chăm sóc khi điều trị	0 (0%)	1 (1%)	5 (5%)	15 (16%)	71 (78%)
Tôi biết thông tin để liên hệ với điều dưỡng khi cần	0 (0%)	4 (4%)	10 (11%)	28 (30%)	50 (55%)
Tôi được đánh giá và theo dõi bởi điều dưỡng hàng ngày trong quá trình điều trị	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	15 (16%)	77 (84%)
Điều dưỡng quan tâm đến nhu cầu cá nhân của bạn	4 (4%)	25 (27%)	42 (46%)	13 (14%)	8 (9%)
Điều dưỡng hỏi về vấn đề mà tôi quan tâm và cho tôi nhiều lựa chọn	2 (2%)	10 (11%)	62 (67%)	11 (12%)	7 (8%)

Hầu hết NB đều cảm nhận được sự quan tâm chăm sóc của điều dưỡng trong quá trình xạ trị. 100% NB đồng ý hoặc rất đồng ý về việc họ được đánh giá và chăm sóc hàng ngày bởi điều dưỡng. Tuy nhiên, người bệnh cảm thấy điều dưỡng quan tâm đến nhu cầu cá nhân của họ còn thấp. Chúng tôi sẽ cố gắng cải thiện vấn đề này bằng các chương trình đào tạo kỹ năng mềm cho NVYT. Qua đây cho thấy, chăm sóc của điều dưỡng là rất quan trọng trong việc góp phần nâng cao sự trải nghiệm của NB.

Bảng 3: Tóm tắt câu trả lời của NB về sự tương tác với kỹ thuật viên tại khoa Xạ trị theo thang đo Likert 5 điểm (N=92)

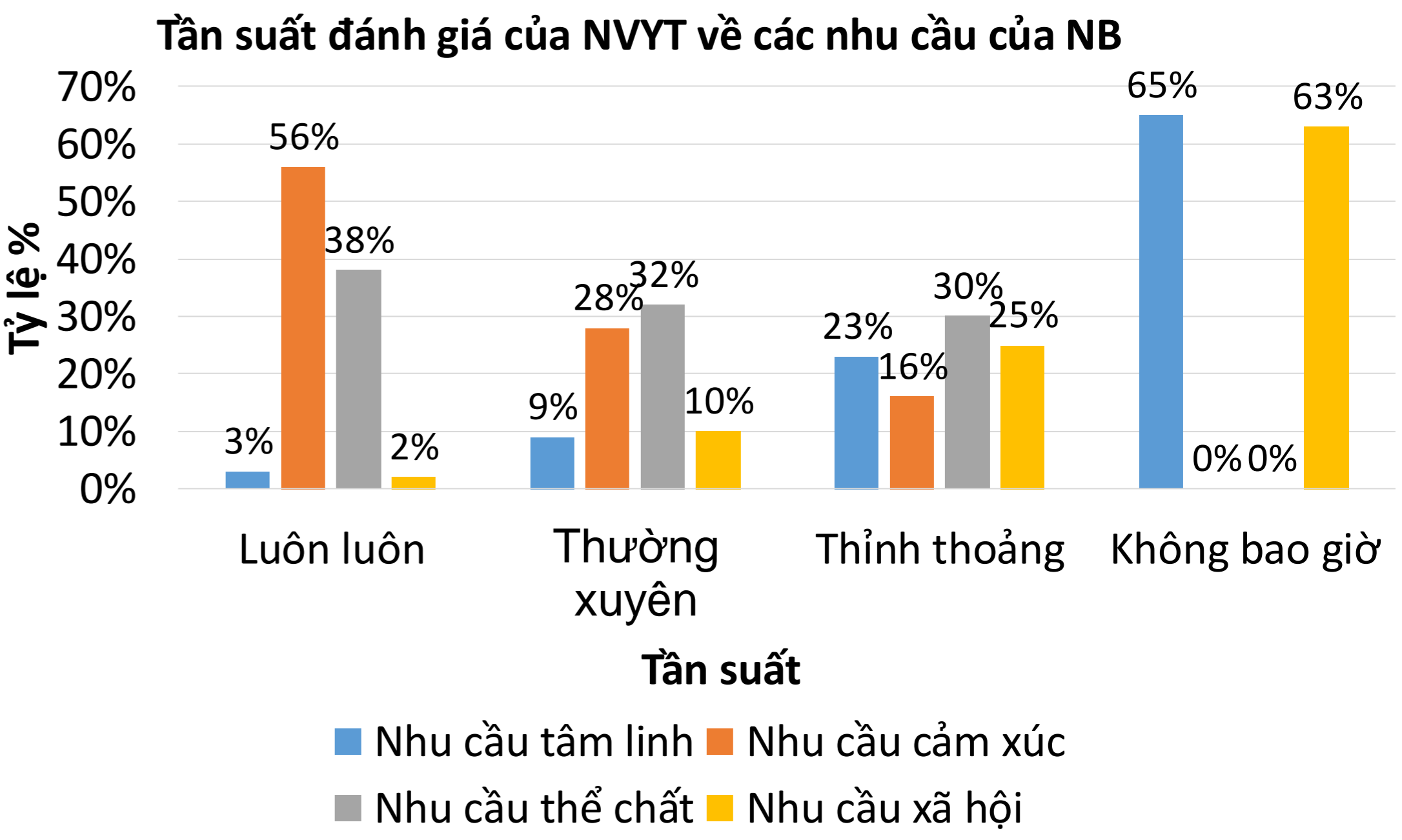
Các yếu tố về sự tương tác của NB và kỹ thuật viên xạ trị	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Tôi cảm thấy thoải mái khi nói chuyện và đặt câu hỏi với các KTV xạ trị	0 (0%)	6 (7%)	35 (38%)	27 (29%)	24 (26%)
Các KTV của tôi đã giải thích rõ ràng quy trình chụp CT mô phỏng và xạ trị	0 (0%)	0 (0%)	6 (7%)	59 (64%)	27 (29%)
Các KTV đã hướng dẫn chi tiết những việc tôi cần làm khi xạ trị	0 (0%)	5 (5%)	10 (11%)	43 (47%)	34 (37%)
Các KTV đã hướng dẫn cách tôi liên hệ với họ trong khi điều trị	0 (0%)	4 (4%)	15 (16%)	50 (55%)	23 (25%)
Tôi cảm thấy hài lòng với năng lực của đội ngũ KTV xạ trị	0 (0%)	2 (2%)	6 (7%)	45 (49%)	39 (42%)
Hài lòng chung: Tôi cảm thấy hài lòng với đội ngũ KTV của trung tâm xạ trị	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)	58 (63%)	31 (34%)

Đội ngũ KTV xạ trị đã đạt được mức độ hài lòng cao từ người bệnh trong hầu hết các yếu tố đánh giá. Mặc dù phần lớn người bệnh cảm thấy thoải mái khi giao tiếp với KTV, nhưng vẫn còn một tỷ lệ đáng kể (38%) cảm thấy mức độ hài lòng chỉ ở mức bình thường.



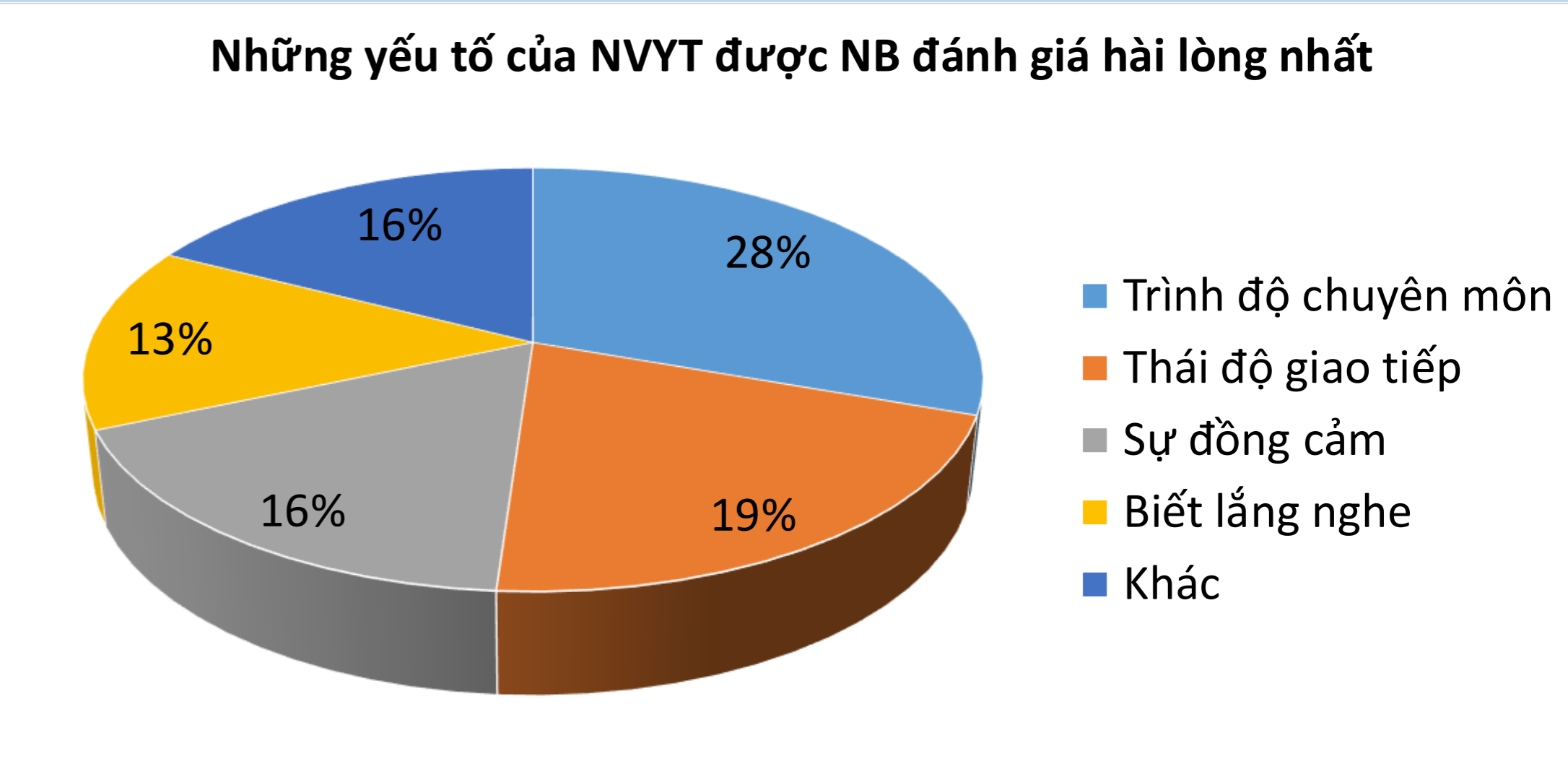
Hình 1: Tần suất tương tác của NB với nhân viên y tế tại khoa Xạ trị theo thang đo Likert 4 điểm.

100% NB đều có sự kết nối với nhóm chăm sóc của mình. Cụ thể, 91% bệnh nhân cho biết họ luôn luôn cảm thấy được kết nối với điều dưỡng, và 85% cảm thấy như vậy với kỹ thuật viên xạ trị. Bên cạnh đó, sự tương tác của BS xạ trị và NB có phần khác biệt. Sự khác biệt này có thể xuất phát từ tính chất công việc của nhóm bác sĩ, vốn thường phải tham gia vào các nhiệm vụ quan trọng và có thể ít thời gian hơn cho các tương tác trực tiếp với bệnh nhân.



Hình 2: Tần suất đánh giá của NVYT về các nhu cầu của NB theo thang đo Likert 4 điểm.

Kết quả khảo sát cho thấy có sự khác biệt đáng kể trong việc đánh giá các nhu cầu của bệnh nhân. Tuy nhiên, nhu cầu tâm linh và nhu cầu xã hội gần như không được đề cập đến. Qua đây, chúng tôi xin đề xuất và cải thiện thiếu sót này bằng cách: đào tạo đội ngũ nhân viên hiểu được tầm quan trọng của các khía cạnh này để họ quan tâm hơn khi khai thác thông tin đồng thời tìm ra các phương pháp, công cụ hỗ trợ NVYT đánh giá một cách bắt buộc khi thực hiện đánh giá ban đầu để đảm bảo các nhu cầu của NB được đáp ứng một cách kịp thời và tốt nhất.



Hình 3. Những yếu tố của NVYT được NB đánh giá hài lòng nhất tại trung tâm Xạ trị Vinmec.

Ở nghiên cứu này, NB còn chỉ ra cho chúng tôi thấy những phẩm chất mà họ hài lòng nhất về NVYT theo hệ thống xếp điểm. Trong đó trình độ chuyên môn của nhóm chăm sóc được coi trọng nhất với tỷ lệ 31%.

KẾT LUẬN

Mối quan hệ giữa NB và NVYT là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự hài lòng của NB, tạo cho NB có trải nghiệm điều trị vui vẻ, thoải mái. Nghiên cứu này giúp chúng tôi có thể phát huy những điểm mạnh cũng như cải thiện những mặt hạn chế để tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ khẳng định vị thế, góp phần kiến tạo và hoàn thành sứ mệnh cao cả của hệ thống y tế Vinmec: “Chăm sóc bằng Tài năng, Y đức và Sự thấu cảm”.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- R.Samant (2020): Assessment of Patient Satisfaction Among Cancer Patients Undergoing Radiotherapy
- CPES23_questionnaire- with-watermark_final (National Cancer Patient Experience Survey)
- Zaynab Muraj và cộng sự (2015): Assessing Patient Satisfaction in a Radiation Therapy Department Using a Survey Tool

Thông tin tác giả: CNĐD Bồ Thị Minh Châu, SĐT: 0989512492, Email: minhchau12041992@gmail.com

Địa chỉ: Khoa Xạ trị - BV ĐKQT Vinmec Times City – 458 Minh Khai, Hai Bà Trưng, Hà Nội