

DOI: 10.58490/ctump.2024i81.3072

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ
VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN
TẠI BỆNH VIỆN MẮT – DA LIỄU TỈNH CÀ MAU**

Phạm Thị Cúc*, Nguyễn Thanh Bình, Đỗ Nhật Phương

Trường Đại học Trà Vinh

*Email: Phamthicuc1982@gmail.com

Ngày nhận bài: 30/8/2024

Ngày phản biện: 20/10/2024

Ngày duyệt đăng: 25/10/2024

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Hài lòng người bệnh là chỉ số đánh giá hiệu quả trong quản lý tại các cơ sở y tế. Để có cơ sở thực hiện cải tiến chất lượng, khảo sát hài lòng người bệnh đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hoàn thiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. **Mục tiêu nghiên cứu:** Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú và tìm hiểu một số yếu tố liên quan tại bệnh viện Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau năm 2024. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả, khảo sát 356 người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau năm 2024. Tiến hành phỏng vấn trực tiếp sự hài lòng người bệnh theo bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất về kết quả cung cấp dịch vụ với 85,6%, tiếp đến là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 83,0%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh 80,7%. Hai tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 74,4% và khả năng tiếp cận 72,5%. Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh không cao, với 77,8%. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao hơn có ý nghĩa thống kê ở nhóm có sử dụng BHYT so với nhóm không sử dụng BHYT (82,2% so với 71,4%; $p < 0,05$) và cao hơn ở nhóm cư trú ở thành thị so với nhóm nông thôn (82,7% so với 71,6%; $p < 0,05$). **Kết luận:** Bệnh viện cần cải tiến quy trình khám chữa bệnh, rút ngắn thời gian chờ đợi và tăng cường các tiện ích phục vụ người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh ngoại trú, Bệnh viện Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau.

ABSTRACT

**TREATMENT SATISFACTION OF OUTPATIENTS
AND SOME RELATED FACTORS
AT CA MAU PROVINCIAL EYE AND DERMATOLOGY HOSPITAL**

Phạm Thị Cúc*, Nguyễn Thanh Bình, Đỗ Nhật Phương

Tra Vinh University

Background: Patient satisfaction is an index effectiveness indicator in the management of medical facilities. To provide a basis for quality improvement, surveying patient satisfaction plays a particularly important role in perfecting healthcare services. **Objective:** To assess the level of satisfaction and explore some related factors at Ca Mau Provincial Eye - Dermatology Hospital in 2024. **Materials and methods:** A descriptive cross-sectional study surveying 356 outpatients at Ca Mau Provincial Eye - Dermatology Hospital in 2024. Direct interviews were conducted on patient satisfaction using the outpatient satisfaction survey questionnaire from the Ministry of Health. **Results:** The highest patient satisfaction rate was regarding service delivery outcomes at 85.6%, followed by staff attitude and professional competence at 83.0%, and transparency of information and medical examination procedures at 80.7%. Two criteria with the low satisfaction rates were facilities and patient-serving means at 74.4% and accessibility at 72.5%. The overall satisfaction with medical examination and treatment services was not high at 77.8%. The patient satisfaction

rate was significantly higher in the group using health insurance compared to those group not using health insurance (82.2% vs. 71.4%; $p < 0.05$), and higher in urban residents compared to rural ones (82.7% vs. 71.6%; $p < 0.05$). **Conclusion:** The hospital needs to improve the medical examination and treatment process, shorten waiting times, and enhance amenities to better serve patients .

Keywords: Patient satisfaction, outpatient, Ca Mau Eye and Dermatology Hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một “thước đo” chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (KCB), đồng thời cũng là chỉ số đánh giá hiệu quả trong quản lý tại các cơ sở y tế. Việc khảo sát sự hài lòng người bệnh đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hoàn thiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của người bệnh [1]. Tại Việt Nam, sự hài lòng của người bệnh được các nhà quản lý y tế rất quan tâm, Bộ Y tế (BYT) đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo quan trọng, đặc biệt là Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện (BV) Việt Nam [2]; Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [3]. Các hướng dẫn này được áp dụng trong hầu hết cơ sở y tế công lập tại Việt Nam trong hoạt động quản lý chất lượng thường quy, bên cạnh đó, nhiều tác giả cũng đã áp dụng các hướng dẫn và mẫu phiếu của Bộ Y tế trong các nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú. Tuy vậy, có ít tác giả đề cập đến sự hài lòng của người bệnh tại các BV chuyên khoa đặc thù về Mắt hoặc Da Liễu, một số nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng có nhiều khác biệt giữa các nghiên cứu, ví dụ nghiên cứu tại BV Da Liễu Hà Nội (2022) là 79,1% [4], nghiên cứu tại khoa Da Liễu, Bệnh viện tỉnh Tiền Giang là 74% [5] trong khi nghiên cứu tại BV Mắt – Tai mũi họng – Răng hàm mặt An Giang, điểm hài lòng trung bình các tiêu chí đạt từ 4,34-4,41 điểm (trong thang đo 5 điểm) [6]. Do đó, việc đánh giá sự hài lòng đối với BV chuyên khoa Mắt và Da Liễu là cần thiết, giúp cung cấp thông tin cho bệnh viện trong cải tiến chất lượng BV và bổ sung dữ liệu khoa học về sự hài lòng của người bệnh.

Bệnh viện Mắt – Da liễu Cà Mau được thành lập năm 2020 trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm phòng, chống các bệnh xã hội tỉnh Cà Mau thành BV Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau. Mỗi ngày, BV tiếp đón khoảng 200 lượt người bệnh ngoại trú, trong bối cảnh tổ chức quản lý và cung ứng dịch vụ còn một số hạn chế nhất định, để có cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú và tìm hiểu một số yếu tố liên quan tại BV Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau năm 2024.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên đến khám và điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh – Cấp cứu Bệnh viện Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau trong năm 2024.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang.

- **Cỡ mẫu và cách chọn mẫu:** Cỡ mẫu tối thiểu được tính theo công thức ước lượng cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

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

Với n là cỡ mẫu tối thiểu, $\alpha = 0,05$ là xác suất sai lầm loại 1, $Z = 1,96$ là hệ số từ phân phối chuẩn, $p = 0,742$ là tỷ lệ hài lòng ước đoán theo nghiên cứu của Trương Văn Út (2021), tại khoa Da liễu, Bệnh viện Đa khoa trung tâm Tiền Giang [5], $d = 0,05$ là sai số cho phép. Vậy cỡ mẫu tối thiểu là 294 người bệnh, thực tế nghiên cứu khảo sát 356 người bệnh.

- **Cách chọn mẫu:** Theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nghiên cứu khảo sát khoảng 10 người bệnh mỗi ngày trong 36 ngày làm việc (không kể thứ 7 và chủ nhật). Lựa chọn thuận tiện 6 người bệnh vào thời điểm đăng ký khám buổi sáng và 4 người bệnh đăng ký khám vào buổi chiều, điều tra viên tiếp cận, thông tin cho người bệnh về nghiên cứu và hẹn người bệnh gặp lại tại khu vực cấp phát thuốc sau khi đã lãnh thuốc và chuẩn bị ra về.

- **Tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh:** Sự hài lòng của người bệnh được đánh giá theo hướng dẫn của Bộ Y tế [3]. Có 5 tiêu chí được đánh giá bao gồm: khả năng tiếp cận (05 biến số), sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (10 biến số), cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (08 biến số), thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (04 biến số) và kết quả cung cấp dịch vụ (04 biến số). Mức độ hài lòng được thể hiện qua điểm trung bình $\pm$ độ lệch chuẩn và tỷ lệ % hài lòng.

- **Thu thập số liệu:** Nghiên cứu sử dụng phiếu khảo sát xây dựng dựa trên bộ câu hỏi khảo sát hài lòng của người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế [3]. Nghiên cứu viên thực hiện phỏng vấn trực tiếp người bệnh theo bộ câu hỏi cấu trúc vào thời điểm người bệnh vừa hoàn tất quy trình khám chữa bệnh, đã lãnh thuốc và chuẩn bị ra về. Thời gian phỏng vấn từ 15-20 phút.

- **Xử lý và phân tích số liệu:** Số liệu sau khi thu thập đã được làm sạch, nhập vào máy tính bằng phần mềm EPIDATA 3.1 và phân tích bằng phần mềm STATA 14.0. Sử dụng phương pháp thống kê thông để tính số lượng, tỷ lệ %, điểm trung bình và độ lệch chuẩn. Kết quả phân tích được trình bày trong các bảng, biểu đồ phù hợp.

- **Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu được hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học Trường Đại học Trà Vinh thông qua theo Quyết định số 117/GCT-HĐĐĐ ngày 18/4/2024 chấp thuận các vấn đề đạo đức nghiên cứu y sinh học.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Một số đặc điểm của người bệnh

Kết quả khảo sát 356 người bệnh: 30,6% khám chuyên khoa Da liễu và 69,4% khám chuyên khoa Mắt, với tỷ lệ nữ (53,1%), nam (46,9%). Độ tuổi 18-59 chiếm 56,5%, và từ 60 tuổi trở lên là 43,5%. Nghề nghiệp chủ yếu là nông dân (37,1%), tiếp theo là nhóm tự do (24,2%). Tỷ lệ cư trú ở nông thôn và thành thị gần như bằng nhau (51,4% và 48,6%). 47,8% có học vấn $\leq$ tiểu học. 35,7% khám lần đầu, 34,8% lần thứ hai, và 29,5% trên hai lần. 48,9% người bệnh sử dụng BHYT. Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện chủ yếu là 16-30 km (41%).

3.2. Sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh

Bảng 1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về tiêu chí khả năng tiếp cận

Nội dung	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	254 (71,3)	102 (28,7)
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	255 (71,6)	101 (28,4)
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	233 (65,4)	123 (34,6)
Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	274 (77,0)	82 (23,0)

TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 81/2024

Nội dung	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của BV (website) thuận tiện	274 (77,0)	82 (23,0)

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về các nội dung trong tiêu chí khả năng tiếp cận từ 65,4% (tiêu chí các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm) đến 77,0% (tiêu chí các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi và tiêu chí có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại/trang web của BV).

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin của bệnh viện

Nội dung	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Quy trình khám bệnh niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	280 (78,7)	76 (21,3)
Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện	292 (82,0)	64 (18,0)
Giá DVYT niêm yết rõ ràng, công khai	281 (78,9)	75 (21,1)
NVYT tiếp đón, hướng dẫn niềm nở, tận tình	296 (83,1)	60 (16,9)
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	288 (80,9)	68 (19,1)
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	295 (82,9)	61 (17,1)
Đánh giá thời gian chờ tới lượt BS khám	241 (67,7)	115 (32,3)
Đánh giá thời gian được BS khám và tư vấn	252 (70,8)	104 (29,2)
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	233 (65,4)	123 (34,6)
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng	240 (67,4)	116 (32,6)

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về các nội dung trong tiêu chí sự minh bạch thông tin của bệnh viện khá dao động (từ 65,4% đến 82,9%). Nội dung ít hài lòng là thời gian chờ: về thời gian chờ khám (67,7%), thời gian chờ xét nghiệm, chụp chiếu (65,4%), thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng (67,4%) và thời gian được bác sĩ khám, tư vấn.

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất của bệnh viện

Nội dung	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	254 (71,3)	102 (28,7)
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho NB và sử dụng tốt	297 (83,4)	59 (16,6)
Phòng chờ có quạt/điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	259 (72,8)	97 (27,2)
Phòng chờ có các phương tiện giúp NB có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	255 (71,6)	101 (28,4)
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	287 (80,6)	69 (19,4)
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	243 (68,3)	113 (31,7)
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	249 (69,9)	107 (30,1)
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	275 (77,2)	81 (22,8)

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về các nội dung trong tiêu chí cơ sở vật chất của bệnh viện dao động từ 68,3%-83,4%, nhiều tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp như nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ (68,3%), môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp (69,9%), phòng/sảnh chờ khám (71,3%), phòng chờ có các phương tiện giúp NB có tâm lý thoải mái (71,6%), phòng chờ có quạt/điều hòa (72,8%).

Bảng 4. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế tại bệnh viện

Nội dung	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
NVYT có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	296 (83,1)	60 (16,9)
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	294 (82,6)	62 (17,4)
NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	296 (83,1)	60 (16,9)
Năng lực chuyên môn của NVYT đáp ứng mong đợi	296 (83,1)	60 (16,9)

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về 4 nội dung trong tiêu chí thái độ ứng xử của nhân viên y tế tại bệnh viện dao động từ 82,6% đến 83,1%.

Bảng 5. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về cung cấp dịch vụ của bệnh viện

Nội dung	Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	302 (84,8)	54 (15,2)
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	301 (84,6)	55 (15,4)
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng DVYT	305 (85,7)	51 (14,3)
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả DVYT	311 (87,4)	45 (12,6)

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng về các nội dung trong tiêu chí cung cấp dịch vụ của bệnh viện cao nhất và đồng đều trong các tiêu chí hài lòng (84,4%-87,4%).

Bảng 6. Điểm và tỷ lệ hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (n=386)

Tiêu chí	Điểm hài lòng TB±ĐLC	Tỷ lệ %
Khả năng tiếp cận	3,8 ± 0,63	72,5
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh	3,9 ± 0,54	80,7
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	3,8 ± 0,55	74,4
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3,9 ± 0,53	83,0
Kết quả cung cấp dịch vụ	3,9 ± 0,50	85,6
Tổng thể	3,8 ± 0,50	77,8

Nhận xét: Mặc dù điểm hài lòng khá đồng đều (trung bình 3,8-3,9 điểm) nhưng tỷ lệ hài lòng khá chênh lệch giữa các tiêu chí, cao nhất về kết quả cung cấp dịch vụ với 85,6%, tiếp đến là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 83,0%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh 80,7%. Hai tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 74,4% và khả năng tiếp cận 72,5%. Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh không cao, với 77,8%.

3.3. Yếu tố liên quan với sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú

Bảng 3. Một số yếu tố ảnh hưởng về sự hài của người bệnh khi đến điều trị ngoại trú tại bệnh viện

Đặc điểm		Hài lòng		Tổng cộng	χ^2 p
		Hài lòng n (%)	Không hài lòng (n, %)		
Giới tính	Nam	127 (76,1)	40 (23,9)	167	$\chi^2 = 0,149$ p = 0,699
	Nữ	147 (77,8)	42 (22,2)	189	

Đặc điểm		Hài lòng		Tổng cộng	χ^2 p
		Hài lòng n (%)	Không hài lòng (n, %)		
Tuổi	Nhóm tuổi 18 - 59	155 (77,1)	46 (22,9)	201	$\chi^2 = 0,090$ p = 0,765
	Nhóm tuổi ≥ 60	119 (76,8)	36 (23,2)	155	
Nghề nghiệp	CBNV-HSSV-công nhân viên	50 (75,8)	16 (24,2)	66	$\chi^2=0,503$ p=0,918
	Nông dân	101 (76,5)	31 (23,5)	132	
	Nội trợ	57 (79,2)	15 (20,8)	72	
	Tự do – không nghề	66 (76,7)	20 (23,3)	86	
Khoảng cách từ nơi ở đến BV	Dưới 15 Km	84 (83,2)	17 (16,8)	101	$\chi^2=4,096$ p=0,129
	Từ 16 – 30 Km	122 (83,6)	24 (16,8)	146	
	Trên 30 Km	68 (62,4)	41 (37,6)	109	
Nơi ở	Thành thị	143 (82,7)	30 (17,3)	173	$\chi^2=6,152$ p=0,013
	Nông thôn	131 (71,6)	52 (28,4)	183	
Sử dụng BHYT	Có	143 (82,2)	31 (17,8)	174	$\chi^2=5,755$ p=0,016
	Không	130 (71,4)	52 (28,6)	182	
Trình độ học vấn	Tiểu học	131 (77,1)	39 (22,9)	170	$\chi^2=0,051$ p=0,975
	THCS - THPT	105 (77,8)	30 (22,2)	135	
	Trên THPT	38 (74,5)	13 (25,5)	51	

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao hơn có ý nghĩa thống kê ở nhóm có sử dụng BHYT so với nhóm không sử dụng BHYT (82,2% so với 71,4%; $p<0,05$) và cao hơn ở nhóm cư trú ở thành thị so với nhóm nông thôn (82,7% so với 71,6%; $p<0,05$). Không có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa tỷ lệ hài lòng với các biến số giới tính, tuổi, nghề nghiệp, khoảng cách từ nơi ở đến Bệnh viện Mắt – Da liễu và trình độ học vấn ($p>0,05$).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Một số đặc điểm của người bệnh

Trong nghiên cứu, kết quả thấy rằng, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt 77,8%, tương đồng với nghiên cứu tại khoa Da Liễu, Bệnh viện tỉnh Tiền Giang, 74% người bệnh hài lòng [5] hay nghiên cứu của Phạm Bích Ngọc tại Bệnh viện Da Liễu, Hà Nội với tỷ lệ hài lòng của người bệnh là 79,1% [4], nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Hồng Hoa năm 2020 tại Bệnh viện Bưu Điện cơ sở 1, tỷ lệ hài lòng chung là 80,4% [7]. Một nghiên cứu khác của Vũ Duy Tùng tại Bệnh viện Bà Rịa năm 2022 (Bệnh viện tuyến tỉnh của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu) thấy rằng tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú thấp hơn nghiên cứu này, chỉ đạt 63,0% [8]. Nhìn chung, sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại một số cơ sở y tế tuyến tỉnh là chưa cao.

3.2. Sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh của người bệnh

Còn tồn tại trong quy trình KCB ngoại trú tại bệnh viện, bao gồm thời gian chờ thực hiện khám và thực hiện các cận lâm sàng lâu, bảng 2 cho thấy tỷ lệ hài lòng đối với các nội dung về thời gian chờ là thấp như về thời gian chờ khám (67,7%), thời gian chờ xét nghiệm, chụp chiếu (65,4%), thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng (67,4%) và thời gian được bác sĩ khám, tư vấn. Trong những năm qua, ngành y tế đã hướng đến việc xây dựng chất lượng bệnh viện với tiêu chí đặt người bệnh là trọng tâm, trong đó việc cải tiến quy trình, rút ngắn thời gian chờ đợi của người bệnh nhưng vẫn đảm bảo chất lượng chuyên môn đang là một trong những thử thách nhưng cũng là mục tiêu trọng điểm mà hiện nay. Thời gian chờ đợi

được đánh giá là có sự ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người bệnh, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chung của toàn bệnh viện. Bên cạnh đó còn có một tiêu chí mà người bệnh đánh giá chưa cao đó là chưa thể đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của BV thuận tiện. Cơ sở vật chất của BV cũng là điểm yếu khi diện tích khá nhỏ và nhiều phòng khám chật chội, không đáp ứng tốt các tiện nghi cho người bệnh, kết quả bảng 3 thấy rằng nhiều tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp như nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ (68,3%), môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp (69,9%), phòng/sảnh chờ khám (71,3%), phòng chờ có các phương tiện giúp NB có tâm lý thoải mái (71,6%), phòng chờ có quạt/điều hòa (72,8%). Những vấn đề tồn tại này phản ánh qua việc hai tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 74,4% và khả năng tiếp cận 72,5%. Những khía cạnh này cũng tương đồng như nghiên cứu của Trương Văn Út tại khoa Da Liễu, BV đa khoa tỉnh Tiền Giang – một bệnh viện trước năm 2023 chưa được xây mới, hạ tầng xuống cấp và chật hẹp, thời gian khám chữa bệnh lâu [5]. Nhưng kết quả này lại khác với nghiên cứu tại đơn vị Phẫu thuật thẩm mỹ và Laser công nghệ cao, BV Trung ương Quân đội 108 – nơi có cơ sở vật chất trang thiết bị hiện đại và đầy đủ bậc nhất và môi trường bệnh viện thông thoáng, rộng, sạch đẹp [9].

Để nâng cao sự hài lòng của người bệnh, bệnh viện cần tối ưu hóa quy trình khám chữa bệnh ngoại trú, giảm thời gian chờ bằng cách cải tiến luồng bệnh nhân và tăng cường nhân lực vào giờ cao điểm. Đồng thời, áp dụng công nghệ qua hệ thống đăng ký khám trực tuyến và qua điện thoại giúp bệnh nhân dễ dàng đặt lịch, giảm tải tại bệnh viện. Việc nâng cấp cơ sở vật chất, mở rộng khu vực chờ và đảm bảo vệ sinh, đặc biệt là khu vực nhà vệ sinh và phòng chờ có máy điều hòa, cũng góp phần quan trọng trong cải thiện trải nghiệm của bệnh nhân. Ngoài ra, tạo môi trường xanh, sạch, đẹp trong khuôn viên bệnh viện sẽ giúp bệnh nhân cảm thấy thoải mái và an tâm hơn. Học hỏi từ các bệnh viện có cơ sở vật chất hiện đại cũng là một hướng đi cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và nâng cao uy tín bệnh viện.

4.3. Yếu tố liên quan với sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú

Trong nghiên cứu, chúng tôi thấy rằng tỷ lệ hài lòng cao hơn đáng kể ở nhóm sử dụng BHYT, có thể những người bệnh sử dụng BHYT cảm thấy hài lòng hơn do giảm bớt gánh nặng tài chính từ chi phí khám chữa bệnh, họ có thể tiếp cận các dịch vụ y tế một cách thuận lợi hơn mà không lo lắng về chi phí, từ đó cảm thấy an tâm và hài lòng hơn với dịch vụ nhận được. Điều này cũng được nhắc đến trong các nghiên cứu trước đây [10],[11],[5]. Ngoài ra, kết quả cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng cao hơn ở nhóm cư trú ở thành thị. Sự khác biệt này có lẽ do sự tiếp cận dịch vụ y tế tốt hơn ở nhóm cư trú tại thành thị, cùng với đó là những tiêu chuẩn cao hơn trong sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất về kết quả cung cấp dịch vụ với 85,6%, tiếp đến là thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 83,0%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh 80,7%. Hai tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp là cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh 74,4% và khả năng tiếp cận 72,5%. Tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh không cao, với 77,8%. Có BHYT và nơi ở thành thị được tìm thấy có mối liên quan với mức độ hài lòng của người bệnh. BV cần cải tiến quy trình KCB, rút ngắn thời gian chờ đợi và tăng cường các tiện ích phục vụ người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Prakash B., Patient satisfaction. *Journal of cutaneous and aesthetic surgery*. 2010. 3(3), 151-155. DOI: 10.4103/0974-2077.74491.
 2. Bộ Y tế, Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0). Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, Ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế. 2016, Hà Nội.
 3. Bộ Y tế, Quyết định số 3869 /QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế 2019: Hà Nội.
 4. Phạm Bích Ngọc, Lê Đức Minh, and Nguyễn Thị Mỹ Huyền, Khảo sát sự hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh - bệnh viện Da Liễu Hà Nội năm 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2024. 541(số 1), 332-336, DOI: <https://doi.org/10.51298/vmj.v541i1.10688>.
 5. Trương Văn Út, Phạm Quỳnh Anh, and Tạ Văn Trâm, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa da liễu, bệnh viện Đa khoa Trung tâm Tiền Giang năm 2021. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2021. 508(2), 204-208.
 6. Nguyễn Thành Hậu, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ chữa bệnh bệnh tại Bệnh viện Mắt – Tai mũi họng – Răng hàm mặt An Giang. 2021, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh. 58.
 7. Nguyễn Thị Hồng Hoa và Phạm Huy Tuấn Kiệt, Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện Bru Điện cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022. Tập 512(2), 150-154. DOI: <https://doi.org/10.51298/vmj.v512i2.2295>.
 8. Vũ Duy Tùng và Dương Phúc Lam, Nghiên cứu tình hình hài lòng người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đánh giá kết quả can thiệp tại bệnh viện Bà Rịa năm 2021-2022. *Tạp Chí Y Dược Học Cần Thơ*. 2023. (số 57), 50-56, DOI: <https://doi.org/10.58490/ctump.2023i57.594>.
 9. Huỳnh Thanh Tiên, Phạm Quỳnh Anh, Lê Thị Thu Hải, Chất lượng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại Đơn vị Phẫu thuật thẩm mỹ và Laser công nghệ cao, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023. 527(1), 228-233, DOI: <https://doi.org/10.51298/vmj.v527i1.5671>.
 10. Võ Kim Phượng, Sự hài lòng của thân nhân người bệnh điều trị nội trú tại Khoa tiêu hóa Bệnh viện Nhi đồng 1. 2017. Trường Đại học Y tế công cộng: Hà Nội. 73.
 11. Nguyễn Thị Đoan Trang, Thực trạng hài lòng của người bệnh bảo hiểm y tế liên quan đến tổ chức, quản lý và một số yếu tố khác tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Phạm Ngọc Thạch thành phố Hồ Chí Minh năm 2023, Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Quản lý Bệnh viện. 2023, Trường Đại học Thăng Long: Hà Nội. 112.
-