

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN BƯU ĐIỆN NĂM 2024

Trần Cẩm Tú*, Trần Quỳnh Mai, Đinh Hồng Đăng

Bệnh viện Bưu Điện

Email: trancamtutu248@gmail.com

Ngày nhận bài: 04/02/2025

Ngày phản biện: 11/02/2025

Ngày duyệt đăng: 25/4/2025

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ y tế và hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám, chữa bệnh. **Mục tiêu nghiên cứu:** Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bưu điện năm 2024. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 600 bệnh nhân và người nhà đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Bưu điện năm 2024. Dữ liệu được thu thập trực tiếp thông qua phỏng vấn bằng bộ câu hỏi chuẩn hóa, dựa trên mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người bệnh theo Quyết định 56/QĐ-BYT năm 2014 của Bộ Y tế. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ đạt 86,0%; sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh đạt 85,8%; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 85,6%; thái độ ứng xử của nhân viên y tế đạt 87,6%; kết quả cung cấp dịch vụ đạt 87,6%. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 86,6%, với điểm hài lòng trung bình đạt 4,33 điểm. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú cần được cải tiến hơn ở các lĩnh vực và tiêu chí, đặc biệt ở tiêu chí về minh bạch thông tin và cơ sở vật chất khám chữa bệnh điều trị.

Từ khóa: Hài Lòng, người bệnh, nội trú, Bệnh viện Bưu Điện.

ABSTRACT

SATISFACTION OF INPATIENTS AT THE HOSPITAL OF POST AND TELECOMMUNICATIONS IN 2024

Tran Cam Tu*, Tran Quynh Mai, Dinh Hong Dang

Hospital of Post and Telecommunications

Background: Patient satisfaction is one of the key indicators for assessing the quality of healthcare services and the effectiveness of healthcare facilities. **Objectives:** To evaluate the satisfaction of inpatients at the Hospital of Post And Telecommunications in 2024. **Materials and methods:** A cross-sectional study was conducted on 600 inpatients at the Hospital of Post And Telecommunications in 2024. Data were collected directly through interviews using a questionnaire based on the patient satisfaction survey form and guidelines as stipulated in Decision No. 56/QĐ-BYT issued by the Ministry of Health in 2014. **Results:** The satisfaction rate for access to services was 86.0%, transparency in information and administrative procedures was 85.8%, infrastructure and facilities for patients were 85.6%, attitudes and behavior of staff were 87.6%, and service outcomes was 87.6%. The overall patient satisfaction rate was 86.6%, attitudes and behavior of staff were 87.6%, and service outcomes were 86.6%, with an average satisfaction score of 4.33. **Conclusions:** The satisfaction of inpatients requires further improvement, particularly in areas related to transparency of information and medical infrastructure.

Keywords: satisfaction, inpatient, Hospital of Post And Telecommunications.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, mục tiêu “An toàn, chất lượng, hiệu quả và công bằng trong khám, chữa bệnh” đang là mối quan tâm hàng đầu của ngành y tế, thu hút sự chú ý đặc biệt từ xã hội và người bệnh [1]. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao giữa các cơ sở y tế và yêu cầu ngày càng khắt khe từ phía người bệnh, việc nâng cao sự hài lòng của người bệnh không chỉ góp phần cải thiện trải nghiệm điều trị mà còn là yếu tố quyết định sự phát triển bền vững của các bệnh viện. Nhằm cải thiện quy trình khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đã đưa ra nhiều quyết định và giải pháp nhằm giảm thời gian chờ đợi, hạn chế những bất tiện cho người bệnh và nâng cao mức độ hài lòng. Đáng chú ý, vào năm 2024, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định 56/QĐ-BYT, cung cấp hướng dẫn về phương pháp đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong giai đoạn 2024-2030 [2]. Chỉ số hài lòng toàn diện của người bệnh nội trú ở các nghiên cứu gần đây dao động từ 80-90% [3], [4]. Mức độ hài lòng của người bệnh bị chi phối bởi nhiều yếu tố, chẳng hạn như trình độ chuyên môn, thái độ tận tâm của đội ngũ y tế, điều kiện cơ sở vật chất và chất lượng các dịch vụ hỗ trợ [3]. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại các bệnh viện vẫn chưa được quan tâm đầy đủ, đặc biệt là tại các cơ sở y tế có đặc thù như Bệnh viện Bru Điện, nơi không chỉ cung cấp dịch vụ y tế mà còn đóng vai trò hỗ trợ chăm sóc sức khỏe cho một cộng đồng đặc biệt.

Hiện tại, chưa có nhiều nghiên cứu đánh giá toàn diện về mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Bru Điện, đặc biệt trong bối cảnh đổi mới cơ chế quản lý bệnh viện, cải thiện dịch vụ chăm sóc và hội nhập quốc tế. Do đó, việc nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú tại đây trong năm 2024 là cần thiết để cung cấp dữ liệu thực tiễn, làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng chăm sóc, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của người bệnh. Do đó nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu “Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Bru điện năm 2024”.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Bệnh nhân và người nhà đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Bru điện năm 2024.

- Tiêu chuẩn lựa chọn:

+ Người bệnh từ 18 tuổi trở lên.

+ Bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Bru điện có thời gian điều trị trên 24 giờ. Đối với những trường hợp nặng không thể giao tiếp hoặc trẻ em dưới 16 tuổi, việc phỏng vấn sẽ được thực hiện với người thân đi kèm.

+ Người bệnh hoặc người nhà người bệnh đủ nhận thức để trả lời phỏng vấn.

+ Người bệnh hoặc người nhà người bệnh tham gia nghiên cứu tự nguyện.

- Tiêu chuẩn loại trừ:

+ Người bệnh rối loạn ý thức.

+ Người bệnh mắc bệnh tâm thần.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

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

- **Cỡ mẫu, chọn mẫu:**

Cỡ mẫu: Sử dụng công thức xác định cỡ mẫu trong nghiên cứu ước tính một tỷ lệ.

$$n = \frac{Z_{\left(1-\frac{\alpha}{2}\right)}^2 \cdot p(1-p)}{\Delta^2}$$

Trong đó:

n: Số người bệnh tối thiểu tham gia nghiên cứu.

$Z_{(1-\frac{\alpha}{2})}$ Hệ số tin cậy, khoảng tin cậy 95% thì $Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} = 1,96$

p là tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú, ở nghiên cứu này sử dụng $p=0,86$ (theo nghiên cứu của Lê Việt Hạnh tại Bệnh viện Đại học Y dược - Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2023 [5]).

Δ : là sai số cho phép 2,8%

Thay vào công thức trên ta có $n=590$ đối tượng nghiên cứu, thực tế nghiên cứu thực hiện trên 600 người bệnh điều trị nội trú.

- **Phương pháp chọn mẫu:** Chọn mẫu thuận tiện. Chọn 600 người bệnh hoặc người nhà người bệnh đủ tiêu chuẩn được điều trị nội trú tại Bệnh viện Bưu điện trong thời gian nghiên cứu. Số lượng đối tượng tham gia nghiên cứu ở từng khoa là:

Bảng 1. Số lượng đối tượng tham gia nghiên cứu ở từng khoa

Khoa Sản	174	Khoa Hồi sức cấp cứu	28
Khoa Ngoại Tổng hợp	155	Liên khoa T-M-H	19
Khoa Nội 1	142	Khoa Mắt	12
Khoa Ngoại Tiết niệu	70	Tổng số	600

- **Biến số/ chỉ số nghiên cứu:**

+ Đặc điểm chung: tuổi, giới, nghề nghiệp, khoa đang nằm điều trị.

+ Hài lòng của người bệnh nội trú: gồm 5 câu phần (i) hài lòng khả năng tiếp cận (5 câu hỏi); (ii) minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (5 câu hỏi); (iii) mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (9 câu hỏi); (iv) sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (7 câu hỏi); (v) kết quả cung cấp dịch vụ (5 câu hỏi). Đánh giá dựa theo thang đo Likert lượng hóa thành điểm: (1) Rất không hài lòng được 1 điểm; (2) Không hài lòng được 2 điểm; (3) Bình thường được 3 điểm; (4) Hài lòng được 4 điểm; (5) Rất hài lòng được 5 điểm.

+ Đánh giá sự đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của đối tượng nghiên cứu.

- **Cách đánh giá:**

+ Điểm trung bình từng câu phần: tổng điểm/tổng số câu.

+ Điểm trung bình chung: tổng điểm 5 câu phần/5 câu phần.

+ Tỷ lệ hài lòng: điểm trung bình/5*100 [6].

- **Kỹ thuật thu thập số liệu:** Phát vấn, phỏng vấn trực tiếp.

- **Công cụ thu thập số liệu:** Bộ câu hỏi được thiết kế sẵn, xây dựng dựa trên Quyết định số 56/QĐ-BYT, hướng dẫn phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong giai đoạn 2024-2030 [2].

- **Quy trình thu thập số liệu:** Người bệnh hoặc người nhà được hướng dẫn trả lời bộ câu hỏi theo mẫu đã thiết kế.

- **Xử lý và phân tích số liệu:** Dữ liệu được làm sạch và phân tích bằng phần mềm STATA 17.0. Các biến định tính được mô tả bằng tần số và tỷ lệ phần trăm, các biến định lượng về điểm hài lòng từng yếu tố được thể hiện qua giá trị trung bình.

- **Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu được tiến hành đảm bảo tuân thủ theo các nguyên tắc về đạo đức trong nghiên cứu y học và được thông qua bởi Hội đồng đề tài cơ sở Bệnh viện Bưu Điện số 2593/QĐ-BVBD-KHTH.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu

Bảng 2. Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm	Người bệnh	Người nhà người bệnh	Tổng	Tỷ lệ %
Nhóm tuổi				
18 - 40	240	52	292	48,7
41 - 60	126	45	171	28,5
>60	112	25	137	22,8
Giới tính				
Nam	157	53	210	35,0
Nữ	321	69	390	65,0
Nghề nghiệp				
Công nhân	92	29	121	20,2
Cán bộ viên chức	83	25	108	18,0
Buôn bán, kinh doanh	94	23	117	19,5
Học sinh, sinh viên	65	10	75	12,5
Nội trợ	44	21	65	10,8
Già, hưu trí	88	11	99	16,5
Khác	12	3	15	2,5
Tổng cộng	478	122	600	100

Nhận xét: Bảng 2 cho thấy có 478 người bệnh và 122 người nhà người bệnh tham gia nghiên cứu. Trong đó tỷ lệ đối tượng tham nghiên cứu có độ tuổi từ 18-40 là 48,7%; 41-60 tuổi chiếm 28,5%; thấp nhất là nhóm trên 60 tuổi (22,8%). Tỷ lệ nữ giới là 65,0%; nam giới 35,0%. Tỷ lệ đối tượng tham gia nghiên cứu là công nhân. Cán bộ viên chức chiếm tỷ lệ cao nhất 20,2%; 18,0%; nhóm hưu trí chiếm tỷ lệ thấp nhất 16,5%.

3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh về khía cạnh khả năng tiếp cận; bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=600)

TT	Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận			
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,50	90,0
A2	Thời gian vào thăm người bệnh	4,23	84,6
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,03	80,6
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,33	86,6
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,42	88,4
	Tổng	4,30	86,0
Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị			
B1	Được thực hiện đúng quy trình tiếp nhận người bệnh	4,40	88,0
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,25	85,0
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4,27	85,4

TẠP CHÍ Y DƯỢC HỌC CẦN THƠ – SỐ 86/2025

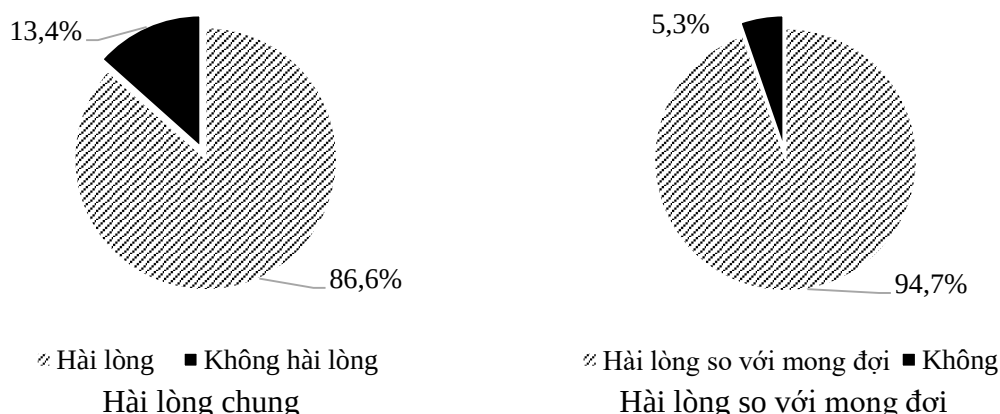
TT	Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4,33	86,6
B5	Được công khai và cập nhập thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,19	83,8
	Tổng	4,29	85,8
Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh			
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4,16	83,2
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn sử dụng tốt	4,21	84,2
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,13	82,6
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,39	88,0
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,31	86,2
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,22	84,4
C7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	4,26	85,2
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,32	86,4
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,40	88,0
	Tổng	4,27	85,4

Nhận xét: Dữ liệu từ Bảng 3 cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với khả năng tiếp cận dịch vụ đạt 86,0%, sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh đạt 85,8%, trong khi mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 88,0%. Điểm trung bình tương ứng của các yếu tố này lần lượt là 4,30; 4,29 và 4,27. Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh về khía cạnh khả năng tiếp cận (n=600)

TT	Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế			
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,7	94,0
D2	Nhân viên phục vụ (Y công, bảo vệ, bộ phận phục vụ....) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	4,35	87,0
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm giúp đỡ	4,33	86,6
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,28	85,6
D5	Được bác sĩ điểm bệnh, thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,39	87,8
D6	Được tư vấn chế độ dinh dưỡng, tập vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,25	85,0
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý ban ơn, bồi dưỡng	4,33	86,6
	Tổng	4,38	87,6
Kết quả cung cấp dịch vụ			
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,10	82,0
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,37	87,4
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,40	88,0

TT	Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E4	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,36	87,2
E5	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,40	88,0
	Tổng	4,33	86,6

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 87,6%, trong khi mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 86,6%. Điểm trung bình tương ứng của hai yếu tố này lần lượt là 4,38 và 4,33.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung và hài lòng so với mong đợi (n=600)

Nhận xét: Kết quả cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt 86,6%, với điểm hài lòng trung bình là 4,33. 94,7% người bệnh bày tỏ sự hài lòng so với mong đợi.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung của người bệnh

Trong nghiên cứu này, chúng tôi khảo sát 600 đối tượng, bao gồm 478 người bệnh và 122 người nhà tham gia. Phân bố độ tuổi cho thấy nhóm từ 18-40 tuổi chiếm 48,7%, nhóm 41-60 tuổi chiếm 28,5%, trong khi nhóm trên 60 tuổi có tỷ lệ thấp nhất, đạt 22,8%.

4.2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Hài lòng với khả năng tiếp cận

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ đạt 86,0%, với điểm trung bình là 4,30. Hiện nay, Bệnh viện đã xây dựng quy trình nhập viện rõ ràng, công khai và thuận tiện, đảm bảo người bệnh được hướng dẫn đầy đủ về nội quy cũng như các thông tin cần thiết trong suốt quá trình điều trị. Tương đồng nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Cao Bằng với tỷ lệ là 87,4% [7]. Tuy nhiên thấp hơn so với nghiên cứu của Thái Đức Thuận Phong (2022) tại Bệnh viện Tim mạch An Giang cho thấy điểm trung bình với khả năng tiếp cận dịch vụ là 4,7 điểm, tỷ lệ hài lòng ở tiêu chí A là 94,0% [8].

Trong các nội dung cụ thể, người bệnh hài lòng nhất với hệ thống sơ đồ và chỉ dẫn trong bệnh viện, nhờ thiết kế rõ ràng, dễ hiểu và thuận tiện trong việc tìm đường đến các khoa, phòng. Có được kết quả này trên cơ sở Bệnh viện Bưu điện thực hiện tốt Bộ tiêu chí Chất lượng bệnh viện, trong đó đề thực hiện các tiêu chí về sơ đồ, biển báo chỉ dẫn trong thời gian qua bệnh viện rất chú trọng trang bị hệ thống biển báo chỉ dẫn người bệnh từ cổng bệnh viện vào tận các khoa phòng, hệ thống biển chỉ dẫn được thiết kế đồng bộ, thiết kế khoa học, thuận tiện cho người bệnh.

Hài lòng minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Về minh bạch thông tin, tỷ lệ hài lòng đạt 85,8% với điểm hài lòng trung bình là 4,29 điểm, Mức độ hài lòng này tương đồng với kết quả của một số nghiên cứu trong nước. Cụ thể, nghiên cứu tại Bệnh viện Lão khoa Phục hồi chức năng tỉnh Quảng Ninh ghi nhận điểm trung bình cho tiêu chí minh bạch thông tin là 4,51 điểm, với tỷ lệ hài lòng đạt 90,2% [4].

Nghiên cứu của Thái Đức Thuận Phong (2022) tại Bệnh viện Tim mạch An Giang cho thấy minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với điểm trung 4,7 điểm, tỷ lệ hài lòng ở tiêu chí B là 94,0% [8].

Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đạt 88,0%, với điểm trung bình là 4,27. Điều này phản ánh nỗ lực đầu tư cơ sở vật chất tại Bệnh viện Bưu Điện, phù hợp với các tiêu chuẩn do Bộ Y tế ban hành. Tại Bệnh viện Bưu điện là Bệnh viện đa khoa hạng I trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam được đầu tư trang thiết bị hiện đại, cán bộ có trình độ chuyên môn cao thực hiện được các kỹ thuật cao thuận lợi trong quá trình chẩn đoán chính xác bệnh và điều trị kịp thời người bệnh được chẩn đoán sớm và điều trị cho kết quả tốt. Nghiên cứu của Thái Đức Thuận Phong (2022) tại Bệnh viện Tim mạch An Giang cho thấy điểm hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 4,6, trong khi tỷ lệ hài lòng đối với tiêu chí C là 92,0% [8].

Hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 87,6%, với điểm trung bình là 4,38. Trong số 5 tiêu chí đánh giá, đây là tiêu chí có mức hài lòng cao nhất. Trong thời gian qua, Bệnh viện đã chú trọng đào tạo kỹ năng giao tiếp và ứng xử cho đội ngũ cán bộ, nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh. Bệnh viện có quy định rõ ràng về việc thực hiện quy tắc giao tiếp và tác phong của cán bộ y tế. Bên cạnh việc đào tạo về kỹ năng giao tiếp Bệnh viện cũng luôn trú trọng đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ nhân viên Bệnh viện, đảm bảo việc thực hiện tốt quy chế chuyên môn trong khám chữa bệnh. Mặc dù có lúc bệnh viện trong tình trạng quá tải nhưng nhân viên bệnh viện luôn cố gắng nỗ lực đáp ứng sự mong đợi của người bệnh. Tại Bệnh viện Đa khoa Cao Bằng, tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế và phương tiện phục vụ đạt 80,7% [7].

Kết quả cung cấp dịch vụ: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng cung cấp dịch vụ đạt 86,6%, với điểm trung bình là 4,33. Nghiên cứu tại Trung tâm Y khoa Prima Sài Gòn (2023) của Trần Thị Hương Giang cho thấy tỷ lệ hài lòng về cung cấp dịch vụ đạt 97,88%, với mức điểm trung bình $4,63 \pm 0,50$. Sự khác biệt này có thể được giải thích bởi đặc thù của các bệnh viện tư nhân với dịch vụ chăm sóc cá nhân hóa, cơ sở vật chất hiện đại hơn và quy trình chăm sóc tập trung vào trải nghiệm của người bệnh [9].

Hài lòng chung và hài lòng so với mong đợi

Biểu đồ 1 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt 86,6%, với điểm hài lòng trung bình là 4,33. Đáng chú ý, có tới 94,7% người bệnh bày tỏ sự hài lòng so với kỳ vọng. Chỉ số hài lòng toàn diện của người bệnh nội trú ở các nghiên cứu gần đây dao động từ 80-90% [3], [4]. Điều này cho thấy tỷ lệ hài lòng ở nghiên cứu chúng tôi chưa thật sự cao. Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng với dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện chiếm 13,4%. Do đó, bệnh viện cần tiếp tục triển khai các kế hoạch cải tiến chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh. Tỷ lệ trong nghiên cứu chúng tôi tương đồng với một số nghiên cứu thực hiện tại bệnh viện công như kết quả tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Tuyên Quang với tỷ lệ hài lòng toàn diện là 87,3%; điểm trung bình 4,10 điểm [3]. Tuy

nhiên kết quả này thấp hơn so với một số nghiên cứu tại Bệnh viện tư, cụ thể như nghiên cứu của Trần Thị Hương Giang tại Trung tâm Y khoa Prima Sài Gòn năm 2023 cho kết quả tỷ lệ hài lòng người bệnh chung 99,08%; mức hài lòng trung bình chung $4,63 \pm 0,50$; bệnh viện đáp ứng được 95,29% mong đợi của người bệnh; khả năng người bệnh chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh là 97,88% [9]. Điều này có thể xuất phát từ sự khác biệt về đặc điểm cơ sở, nguồn lực và chiến lược quản lý chất lượng giữa bệnh viện công và tư nhân.

Hạn chế và khuyến nghị: Mặc dù kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng cao, một số khía cạnh vẫn cần được cải thiện, bao gồm thủ tục hành chính và khả năng cá nhân hóa dịch vụ. Bệnh viện cần tiếp tục đầu tư vào đào tạo nhân viên, nâng cấp cơ sở hạ tầng và cải thiện quy trình, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với các tiêu chí từ A đến E dao động từ 85,8% đến 87,6%, với điểm trung bình từ 4,27 đến 4,38. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 86,6%, với điểm hài lòng trung bình là 4,33. Đáng chú ý, có 94,7% người bệnh bày tỏ sự hài lòng so với mong đợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Gavurova, B., J. Dvorsky, and B. Popesko, Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *International journal of environmental research public health*, 2021. 18(21), p. 11337, <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>.
2. Bộ Y tế, Quyết định số 56/QĐ-BYT về Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030. 2024.
3. Nguyễn Hoàng Thanh, Niềm Thị Thiện Mỹ, Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023. 522, <https://doi.org/10.51298/vmj.v522i1.4286>.
4. Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng tỉnh Quảng Ninh, Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024, 302/BC-BVLKPHCN. 2024.
5. Dương Thị Tuấn Anh, Lê Việt Hạnh, Nguyễn Thị Thu Hiền A và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh nội trú và thân nhân người bệnh tại Bệnh viện Đại học y dược năm 2023. 2024; <https://mpuh.vn/dao-tao/su-hai-long-cua-nguoi-benh-noi-tru-va-than-nhan-ng-20240223102600120>.
6. Nguyễn Thanh Bình, Bùi Tuấn Khoa, Lê Hữu Lự, Nguyễn Đăng Tùng, Tạ Việt Khôi, Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. *Tạp chí Y dược lâm sàng 108*. 2018. 13, 138-145.
7. Nông Thị Lan, Nguyễn Thị Tố Uyên, Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023. 525, <https://doi.org/10.51298/vmj.v525i1A.4957>.
8. Nguyễn Thị Hải Yến, Thái Đức Thuận Phong, Huỳnh Thị An Nhiên, Nguyễn Thị Oanh,. Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ngày ra viện tại Bệnh viện tim mạch An Giang năm 2022. Đề tài cơ sở 2022. http://benhvientimmachangiang.vn/DesktopModules/NEWS/DinhKem/1500_22.P.DD-Ks-muc-do-HLNB-BN-DT-ngoai-tru.pdf.
9. Trần Thị Hương Giang, Sự hài lòng người bệnh nội trú và các yếu tố liên quan đến chất lượng khám chữa bệnh tại Trung tâm Y khoa Prima Sài Gòn năm 2023. 2023, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.