



## Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tỉnh Thanh Hóa

Đỗ Đình Tâm<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn, tỉnh Thanh Hóa

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tỉnh Thanh Hóa năm 2022. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu cắt ngang được thực hiện trên 300 người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn từ ngày 01/01/2022 đến 30/09/2022. Dữ liệu được thu thập bằng bảng câu hỏi có cấu trúc, đánh giá các khía cạnh như cơ sở vật chất, thái độ nhân viên y tế, khả năng tiếp cận dịch vụ, thời gian chờ đợi, minh bạch thông tin, chất lượng khám chữa bệnh và giá cả dịch vụ. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt 89%. Các yếu tố được đánh giá hài lòng nhất gồm: thái độ của bác sĩ và điều dưỡng (96,0%), cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng (95,3%), trang thiết bị y tế (93,0%), mức độ tin tưởng vào dịch vụ (91,7%) và giá cả dịch vụ (91,0%). Một số khía cạnh cần cải thiện: hệ thống chỉ dẫn và biển báo (9% đánh giá ở mức trung bình), quy trình nhập viện (6,7% đánh giá mức trung bình), công khai thông tin chi phí điều trị và sử dụng thuốc (10,3% đánh giá mức trung bình). **Kết luận:** Chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn được đánh giá khá tốt. Tuy nhiên, bệnh viện cần cải thiện hệ thống chỉ dẫn, nâng cao minh bạch thông tin và tối ưu hóa quy trình nhập viện nhằm tăng cường hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

**Từ khóa:** Sự hài lòng của người bệnh, dịch vụ y tế

## Assessment of inpatient satisfaction at Quan Son District General Hospital, Thanh Hoa Province

Do Dinh Tam<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Quan Son District General Hospital, Thanh Hoa Province

### ABSTRACT

**Objective:** To assess patient satisfaction among inpatients at Quan Son District General Hospital, Thanh Hoa Province, in 2022. **Methods:** A cross-sectional study was conducted on 300 inpatients at Quan Son District General Hospital from January 1, 2022, to September 30, 2022. Data were collected using a structured questionnaire evaluating various aspects, including hospital facilities, healthcare staff attitudes, accessibility of services, waiting time, information transparency, quality of medical care, and service costs. **Results:** The overall patient satisfaction rate was 89%. The most highly rated factors included the attitudes of doctors and nurses (96.0%), drug dispensing and usage instructions (95.3%), medical equipment (93.0%), trust in services (91.7%), and service costs (91.0%). Areas requiring improvement included the signage system (9% rated as average), the hospital admission process (6.7% rated as average), and transparency in treatment costs and medication usage (10.3% rated as average). **Conclusion:** The quality of services at Quan Son District General Hospital was rated as relatively good. However, the hospital should improve its signage system, enhance information transparency, and optimize the admission process to further increase patient satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction, healthcare services.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ y tế và hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh. Bởi chỉ số này không chỉ phản ánh mức độ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của người bệnh mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và sự phát triển bền vững của bệnh viện. Theo một nghiên cứu, sự hài lòng của người bệnh có mối liên hệ chặt chẽ với chất lượng dịch vụ y tế, ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nơi điều trị và khả năng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai<sup>1</sup>. Tại Việt Nam, nhiều nghiên cứu đã được thực hiện nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Chẳng hạn như nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa huyện Phú Tân, tỉnh An Giang đã xác định ba yếu tố chính tác động đến sự hài lòng của người bệnh nội trú, bao gồm: (1) khả năng đáp ứng, (2) năng lực phục vụ và (3) sự cảm thông của nhân viên y tế<sup>2</sup>. Ngoài ra, một nghiên cứu khác tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội cho thấy điểm hài lòng chung của người bệnh về chất lượng khám chữa bệnh đạt 4,24/5 điểm, với hơn 85% người bệnh tỏ ra hài lòng với dịch vụ y tế<sup>3</sup>. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của người bệnh có thể khác nhau giữa các cơ sở y tế và khu vực địa lý. Một nghiên cứu tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương ghi nhận tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 76,5%, cho thấy còn nhiều khía cạnh cần cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ<sup>4</sup>. Tương tự nghiên cứu tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Phú Thọ<sup>5</sup> cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ đạt 99,23%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 99,36%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 98,79%, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt từ 99,04% đến 99,36%, và kết quả cung cấp dịch vụ đạt 99,04%.

Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn, một cơ sở y tế tuyến huyện, đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người dân địa phương. Việc đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện này sẽ cung cấp thông tin hữu ích cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân và nâng cao hiệu quả hoạt động của bệnh viện. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với các dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022, qua đó đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ y tế tại địa phương.

## ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

**Đối tượng nghiên cứu:** Người bệnh điều trị tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tỉnh Thanh Hóa.

**Tiêu chuẩn lựa chọn:** Người bệnh từ 18 tuổi trở lên. Người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng: Hồi sức cấp cứu, Nội - Nhi - Truyền nhiễm, Ngoại - Liên Chuyên khoa, Sản Phụ, YHCT - PHCN.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Người bệnh không hợp tác tham gia phỏng vấn hoặc mắc bệnh thần kinh, tâm thần.

**Địa điểm nghiên cứu:** Các khoa lâm sàng: Hồi sức cấp cứu, Nội - Nhi - Truyền nhiễm, Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng, Ngoại - Liên chuyên khoa, Sản Phụ.

**Thời gian nghiên cứu:** từ ngày 01/01/2022 đến 30/09/2022.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

**Cỡ mẫu:** Chúng tôi tính cỡ mẫu theo công thức:

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

Trong đó:  $Z = 1,96$  (hệ số tin cậy với mức ý nghĩa  $= 0,05$ ).  $p = 0,77$  (Theo nghiên cứu của Phạm Xuân Hiền năm 2017, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng và hài lòng đối với các dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Ninh đạt 77,61% <sup>6</sup>).  $d = 0,05$  (sai số mong muốn).

Thay vào công thức ta có:  $n = 272$ . Để đảm bảo tính khách quan, chúng tôi lấy thêm số dư là 10%. Vậy cỡ mẫu nghiên cứu là 300 người bệnh

**Phương pháp chọn mẫu:** Trung bình mỗi tháng tại 05 khoa lâm sàng, Bệnh viện Đa khoa Quan Sơn có khoảng 170 người bệnh điều trị nội trú được ra viện vì vậy để đảm bảo tính khách quan, chúng tôi sẽ chọn toàn bộ người bệnh ra viện trong các ngày thứ 2 hàng tuần trong khoảng thời gian nghiên cứu.

**Phương pháp thu thập số liệu:** Công cụ thu thập dữ liệu: Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát người bệnh điều trị nội trú theo mẫu số 01 của bộ Y tế. Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam. Tại phụ lục 2 ban hành kèm theo Quyết định này, Bộ Y tế đã ban hành biểu mẫu khảo sát, hướng

dẫn tổ chức, phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; trong đó có một số nội dung trọng tâm về khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú.

Phương pháp thu thập dữ liệu: Phỏng vấn người bệnh theo bộ câu hỏi có sẵn. Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh dựa theo tiêu chuẩn phân loại theo hướng dẫn của Bộ Y tế:

Mức 1: Rất không hài lòng hoặc rất kém.

Mức 2: Không hài lòng hoặc kém.

Mức 3: Bình thường hoặc trung bình.

Mức 4: Hài lòng hoặc tốt.

Mức 5: Rất hài lòng hoặc rất tốt.

**Phương pháp phân tích số liệu:** Số liệu thu thập trong nghiên cứu được nhập liệu và xử lý theo phương pháp thống kê y học, sử dụng phần mềm IBM SPSS 20.0.

- Kết quả nghiên cứu được trình bày theo số lượng và tỷ lệ % của các biến số.

**Đạo đức của nghiên cứu:** Nghiên cứu được sự cho phép của Ban lãnh đạo bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn. Các thông tin của người bệnh chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, người bệnh có quyền dừng tham gia nghiên cứu bất cứ lúc nào.

## KẾT QUẢ

**Bảng 1. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ (n = 300)**

Nội dung	Mức 1 n (%)	Mức 2 n (%)	Mức 3 n (%)	Mức 4 n (%)	Mức 5 n (%)	Mean ± SD
Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đường	0 (0)	0 (0)	27 (9,0)	187 (62,3)	86 (28,7)	4,2 ± 0,58
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	0 (0)	0 (0)	28 (9,3)	17 (58,3)	97 (32,3)	4,23 ± 0,60
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0 (0)	0 (0)	24 (8,0)	169 (56,3)	107 (37,7)	4,28 ± 0,6

Nội dung	Mức 1 n (%)	Mức 2 n (%)	Mức 3 n (%)	Mức 4 n (%)	Mức 5 n (%)	Mean ± SD
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0 (0)	1 (0,3)	31 (10,3)	141 (47,0)	127 (42,3)	4,31 ± 0,66
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0 (0)	2 (0,7)	16 (5,3)	155 (51,7)	127 (42,3)	4,36 ± 0,61

Đa số người bệnh đánh giá từ mức hài lòng đến mức rất hài lòng, đặc biệt là các tiêu chí như “Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đường” (62,3% mức 4 và 28,7% mức 5, Mean ± SD = 4,2 ± 0,6) và “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng” (56,3% mức 4 và 37,7% mức 5, Mean ± SD = 4,28 ± 0,6). Tuy nhiên, một số khía cạnh như “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng ở mức 3 cao hơn (10,3%, Mean ± SD = 4,31 ± 0,66).

**Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính (n = 300)**

Nội dung	Mức 1 n (%)	Mức 2 n (%)	Mức 3 n (%)	Mức 4 n (%)	Mức 5 n (%)	Mean ± SD
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	0 (0)	2 (0,7)	20 (6,7)	161 (53,6)	117 (39,0)	4,31 ± 0,62
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	0 (0)	0 (0)	22 (7,3)	172 (57,4)	106 (35,3)	4,28 ± 0,59
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	0 (0)	1 (0,3)	26 (8,7)	152 (50,7)	121 (40,3)	4,31 ± 0,64
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	0 (0)	1 (0,3)	34 (11,3)	161 (53,7)	104 (34,7)	4,23 ± 0,65
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	0 (0)	0 (0)	31 (10,3)	162 (54,0)	107 (35,7)	4,25 ± 0,63

Phần lớn người bệnh đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng. Đặc biệt, tiêu chí “Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” nhận được 57,4% mức 4 và 35,3% mức 5, Mean ± SD = 4,28 ± 0,59. Tuy nhiên, vẫn có một tỷ lệ nhỏ bệnh nhân (dưới 1%) đánh giá ở mức không hài lòng.

**Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (n = 300)**

<b>Nội dung</b>	<b>Mức 1 n (%)</b>	<b>Mức 2 n (%)</b>	<b>Mức 3 n (%)</b>	<b>Mức 4 n (%)</b>	<b>Mức 5 n (%)</b>	<b>Mean ± SD</b>
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	0 (0)	5 (1,7)	39 (13,0)	159 (53,0)	97 (32,3)	4,16 ± 0,7
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	0 (0)	0 (0)	29 (9,7)	167 (55,7)	104 (34,7)	4,25 ± 0,62
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	1 (0,3)	25 (8,3)	68 (22,7)	124 (41,3)	82 (27,3)	3,87 ± 0,92
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	0 (0)	8 (2,7)	48 (16,0)	153 (51,0)	91 (30,3)	4,09 ± 0,75
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0 (0)	0 (0)	36 (12,0)	155 (51,7)	109 (36,3)	4,24 ± 0,65
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	2 (0,7)	10 (3,3)	53 (17,7)	151 (50,3)	84 (28,0)	4,02 ± 0,81
Được bảo đảm 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	1 (0,3)	11 (3,7)	58 (19,3)	143 (47,7)	87 (29,0)	4,01 ± 0,81
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	5 (1,7)	40 (13,3)	87 (29,0)	108 (36,0)	60 (20,0)	3,59 ± 1
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0 (0)	0 (0)	29 (9,7)	155 (51,7)	116 (38,6)	4,29 ± 0,63

Các tiêu chí liên quan đến cơ sở vật chất nhận được mức độ hài lòng cao, nhưng có sự phân hóa rõ ràng hơn giữa các tiêu chí. Chẳng hạn, “Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ” có 53% đánh giá mức 4 và 32,3% mức 5, Mean ± SD = 4,25 ± 0,62. Tuy nhiên, tiêu chí “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu” có tỷ lệ hài lòng thấp hơn (36% mức 4 và 20% mức 5, Mean ± SD = 3,59 ± 1), cho thấy cần cải thiện hơn về dịch vụ ăn uống.

**Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 300)**

Nội dung	Mức 1 n (%)	Mức 2 n (%)	Mức 3 n (%)	Mức 4 n (%)	Mức 5 n (%)	Mean ± SD
Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0 (0)	0 (0)	12 (4,0)	164 (54,7)	124 (41,3)	4,37 ± 0,56
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0 (0)	0 (0)	18 (6,0)	160 (53,3)	122 (40,7)	4,35 ± 0,59
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0 (0)	0 (0)	19 (6,3)	168 (56,0)	113 (37,7)	4,31 ± 0,58
Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	0 (0)	0 (0)	15 (5,0)	168 (56,0)	117 (39,0)	4,34 ± 0,57
Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	0 (0)	2 (0,7)	19 (6,3)	168 (56,0)	111 (37,0)	4,29 ± 0,61
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0 (0)	0 (0)	24 (8,0)	164 (54,7)	112 (37,3)	4,29 ± 0,61
Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng	0 (0)	0 (0)	15 (5,0)	149 (49,7)	136 (45,3)	4,4 ± 0,58

Người bệnh và người nhà người bệnh đánh giá thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế rất tốt và tốt là rất cao > 90%; tuy nhiên còn có 0,7% người bệnh đánh giá chưa tốt về được bác sĩ thăm khám tại phòng điều trị; 5 - 8% người bệnh đánh giá ở mức độ trung bình.

**Bảng 5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 300)**

Nội dung	Mức 1 n (%)	Mức 2 n (%)	Mức 3 n (%)	Mức 4 n (%)	Mức 5 n (%)	Mean ± SD
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	0 (0)	0 (0)	14 (4,7)	158 (52,7)	128 (42,6)	4,38 ± 0,57
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	0 (0)	0 (0)	21 (7,0)	171 (57,0)	108 (36,0)	4,29 ± 0,59
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0 (0)	0 (0)	25 (8,3)	162 (54,0)	113 (37,7)	4,29 ± 0,61

Nội dung	Mức 1 n (%)	Mức 2 n (%)	Mức 3 n (%)	Mức 4 n (%)	Mức 5 n (%)	Mean ± SD
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0 (0)	0 (0)	27 (9,0)	174 (58,0)	99 (33,0)	4,24 ± 0,6
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ và kết quả điều trị	0 (0)	0 (0)	33 (11,0)	174 (58)	93 (31,0)	4,2 ± 0,62

Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao với phần lớn bệnh nhân hài lòng. “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” có 52,7% mức 4 và 42,6% mức 5, Mean ± SD = 4,38 ± 0,57. Tuy nhiên, “Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ và kết quả điều trị” có tỷ lệ mức 3 cao hơn (11%, Mean ± SD = 4,2 ± 0,62), cho thấy vẫn còn một số bệnh nhân chưa thực sự hài lòng với kết quả điều trị.

## BÀN LUẬN

**Khả năng tiếp cận dịch vụ của bệnh viện:** Phân tích mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022 cho thấy sự hài lòng cao đối với các khía cạnh khác nhau của dịch vụ y tế. Cụ thể: tỷ lệ người bệnh, người nhà người bệnh rất hài lòng và hài lòng tương đối cao, từ 89,3% cho đến 94%, tuy nhiên vẫn còn có 9,0% cho rằng các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường mới chỉ ở mức trung bình, thời gian người bệnh được thông báo rõ ràng được đánh giá mức độ trung bình (9,3%); các khu nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm được đánh giá ở mức trung bình (8,0%); các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi được đánh giá ở mức độ kém (0,3%), trung bình (10,3%); người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết còn có 0,7% đánh giá mức độ kém, 5,3% đánh giá ở mức độ trung bình.

So sánh với các nghiên cứu khác, tỷ lệ hài lòng chung tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tương đối cao. Nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cao Bằng <sup>7</sup> năm 2022 cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh

với khả năng tiếp cận là 87,4%, sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh là 93,8%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 80,7%, và thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 80,7%. Tương tự, nghiên cứu tại Trung tâm Y tế huyện Ea H'leo <sup>8</sup>, tỉnh Đắk Lắk năm 2023 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú về cung cấp dịch vụ y tế đạt 87,6%, với khả năng tiếp cận là 90,4%, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 90,8%, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 82,5%, và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 91,7%. Những kết quả này cho thấy Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn đã đạt được mức độ hài lòng cao trong nhiều khía cạnh dịch vụ y tế, đặc biệt là khả năng tiếp cận và sự hỗ trợ từ nhân viên y tế. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục cải thiện cơ sở vật chất và môi trường bệnh viện để nâng cao hơn nữa trải nghiệm của người bệnh.

Bên cạnh đó kết quả này cho thấy một số người bệnh, người nhà người bệnh vẫn còn khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ của bệnh viện; có thể do hệ thống chỉ dẫn của bệnh viện chưa được tốt, chưa có vạch màu chỉ dẫn, hệ thống ti vi truyền thông giáo

dục cho người bệnh còn hoạt động chưa hiệu quả, một số khu nhà cao tầng của bệnh viện chưa được lắp cầu thang máy. Vì vậy để tăng cường tỷ lệ tiếp cận của người dân với các dịch vụ của bệnh viện cần phải kiện toàn hệ thống thông tin của bệnh viện, tăng cường các biển báo chỉ dẫn, đa dạng hóa các hình thức truyền thông đến cho người dân qua các kênh thông tin đại chúng...

**Sự minh bạch về thông tin, thủ tục hành chính:** Phân tích mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022 cho thấy kết quả tích cực. Tỷ lệ người bệnh và người nhà rất hài lòng và hài lòng dao động từ 88,4% đến 92,6%. Tuy nhiên, vẫn còn 0,7% người bệnh cho rằng quy trình, thủ tục nhập viện chưa rõ ràng và thuận tiện, đánh giá ở mức kém, và 6,7% ở mức độ trung bình. Ngoài ra, 7,3% người bệnh đánh giá việc phổ biến nội quy và thông tin cần thiết khi nằm viện ở mức độ trung bình. Việc giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ được đánh giá không hài lòng bởi 0,3% người bệnh và mức độ bình thường bởi 8,7%. Tương tự, 0,3% người bệnh không hài lòng và 11,3% đánh giá mức độ bình thường về việc giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao. Cuối cùng, 10,3% người bệnh đánh giá việc công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị ở mức độ trung bình. So sánh với các nghiên cứu khác trong nước, tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tương đối cao. Nghiên cứu tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ<sup>5</sup> cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 99,36%. Tương tự, tại Bệnh viện

Đa khoa khu vực Long Khánh, tỉnh Đồng Nai<sup>9</sup>, tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính đạt 98,5%.

Mặc dù tỷ lệ hài lòng chung cao, việc còn một tỷ lệ nhỏ người bệnh chưa hoàn toàn hài lòng về quy trình, thủ tục nhập viện và việc cung cấp thông tin cho thấy cần có sự cải thiện. Việc giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị và chi phí liên quan là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa huyện Phú Tân, tỉnh An Giang đã xác định rằng yếu tố “Đáp ứng”, bao gồm khả năng cung cấp thông tin kịp thời và rõ ràng, có tác động đáng kể đến sự hài lòng của bệnh nhân nội trú<sup>2</sup>.

Những kết quả này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cải thiện quy trình nhập viện, tăng cường cung cấp thông tin chi tiết về tình trạng bệnh và phương pháp điều trị, cũng như đảm bảo minh bạch trong chi phí điều trị. Việc chú trọng đến các yếu tố này sẽ góp phần nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn.

**Đánh giá về cơ sở vật chất:** Kết quả nghiên cứu đánh giá về cơ sở vật chất của bệnh viện cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với phục vụ của căng tin bệnh viện đạt rất thấp, chỉ đạt 56,0%; tỷ lệ người bệnh không hài lòng, cho rằng chất lượng phục vụ của căng tin kém (15%); Hiện nay căng tin của bệnh viện do đơn vị tư nhân đầu thầu, thực hiện tuy nhiên chưa có sự đầu tư và sử dụng hiệu quả, cán bộ phục vụ tại nhà ăn còn thiếu chuyên nghiệp, chính vì vậy mà người bệnh hài lòng về chất lượng phục vụ của căng tin còn thấp, vì vậy bệnh viện cần phải xem xét, đôn đốc kiểm tra nhắc nhở hoặc hợp đồng với công ty chuyên nghiệp để phục vụ nhu cầu ăn uống, sinh hoạt tại bệnh viện.

Đa số người bệnh được phỏng vấn đều cho rằng môi trường trong khuôn viên của bệnh viện xanh, sạch, đẹp; tỷ lệ hài lòng (90,3%); tỷ lệ đánh giá ở mức trung bình (9,7%). Thực tế cho thấy, bệnh viện đã tổ chức chăm sóc tốt vườn hoa cây cảnh, mua bổ sung rất nhiều cây xanh để tại các khoa phòng, hợp đồng với công ty vệ sinh môi trường toàn cầu để thực hiện công tác vệ sinh của bệnh viện.

**Đánh giá về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong bệnh viện:** Phân tích mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà đối với thái độ ứng xử của bác sĩ và điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022 cho thấy kết quả tích cực, với 96,0% số người tham gia khảo sát tỏ ra hài lòng hoặc rất hài lòng. Chỉ có 4,0% đánh giá giao tiếp ở mức độ trung bình. So sánh với các nghiên cứu khác trong nước, tỷ lệ hài lòng tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tương đối cao. Theo báo cáo của Bộ Y tế năm 2023, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt 90%, vượt chỉ tiêu đề ra<sup>10</sup>. Tại Bệnh viện Đại học Y Dược<sup>11</sup>, mức độ hài lòng chung của người bệnh nội trú và thân nhân là 85,5%. Ngoài ra, một nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang<sup>12</sup> cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về công tác chăm sóc của điều dưỡng dao động từ 95% đến 100%. Những kết quả này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc duy trì và nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử của bác sĩ và điều dưỡng trong việc cải thiện trải nghiệm của người bệnh. Việc tiếp tục đào tạo và phát triển kỹ năng mềm cho nhân viên y tế sẽ góp phần nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn.

Tuy nhiên cũng thể thấy rằng trong những năm gần đây Ngành Y tế đã triển khai và thay đổi rất nhiều về các quy định về

giao tiếp ứng xử, thay đổi phong cách thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Chính vì vậy mà tỷ lệ người bệnh hài lòng với thái độ giao tiếp ứng xử đối với cán bộ nhân viên y tế trong những năm gần đây cao hơn. Kết quả này cũng cho thấy người bệnh, người nhà người bệnh đánh giá rất cao về thái độ giao tiếp ứng xử của cán bộ nhân viên y tế bệnh viện. Tuy nhiên chúng ta cần phải thực hiện tốt hơn nữa công tác tuyên truyền, đào tạo, tập huấn cho cán bộ nhân viên y tế về nâng cao nghệ thuật giao tiếp ứng xử, tăng cường công tác tư vấn, hướng dẫn giáo dục sức khỏe cho người bệnh và nhân dân tới khám, điều trị.

**Đánh giá về kết quả cung cấp dịch vụ:** Tỷ lệ người bệnh, người nhà người bệnh hài lòng với cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng tại bệnh viện tương đối cao (95,3%); hài lòng về trang thiết bị, vật tư y tế (93,0%), hài lòng về mức độ tin tưởng dịch vụ (91,7%), hài lòng về giá cả dịch vụ (91,0%). Phân tích mức độ hài lòng của người bệnh và người nhà đối với các dịch vụ tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022 cho thấy kết quả tích cực. Cụ thể, tỷ lệ hài lòng với việc cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng đạt 95,3%; hài lòng về trang thiết bị, vật tư y tế là 93,0%; mức độ tin tưởng dịch vụ đạt 91,7%; và hài lòng về giá cả dịch vụ là 91,0%. So sánh với các nghiên cứu khác trong nước, tỷ lệ hài lòng tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tương đối cao. Theo báo cáo của Sở Y tế Hà Nội<sup>13</sup> năm 2024, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với khối bệnh viện là 97,2%, với nội trú là 96,63% và ngoại trú là 96,74%.

Những kết quả này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, bao gồm việc cấp phát thuốc, trang thiết bị y tế, mức độ tin tưởng và giá

cả dịch vụ. Việc tiếp tục cải thiện các yếu tố này sẽ góp phần nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn.

Sự khác biệt này có thể do mô hình bệnh điều trị tại bệnh viện tuyến huyện không có nhiều người bệnh nặng so với bệnh viện tuyến tỉnh; bên cạnh đó bệnh viện cũng đã triển khai được rất nhiều kỹ thuật mới hiện đại để đáp ứng nhu cầu của người bệnh như: Giảm đau sau mổ bằng ngoài màng cứng; Nội soi tiêu hóa có gây mê; Gây tê thần kinh dưới hướng dẫn siêu âm; Mổ lấy thai lần 2 trở lên; Chụp Xquang số hóa; Siêu âm Doppler màu tim, mạch máu; Nội soi tiêu hóa bằng ống mềm, phẫu thuật nội soi... và nhiều kỹ thuật khác.

**Đánh giá mức độ hài lòng chung:** Kết quả nghiên cứu mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022 cho thấy tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 89%. Mặc dù đây là con số tích cực, nhưng khi so sánh với các nghiên cứu khác trong nước, tỷ lệ này vẫn thấp hơn một chút. Cụ thể, theo báo cáo của Sở Y tế Hà Nội<sup>13</sup> quý II năm 2024, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với khối bệnh viện là 97,2%; trong đó, người bệnh nội trú đạt 96,63% và ngoại trú đạt 96,74%. Tương tự, trong quý III năm 2023, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú<sup>14</sup> là 96,96% và người bệnh ngoại trú là 95,97%.

Sự chênh lệch này có thể do nhiều yếu tố, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, quy trình khám chữa bệnh và thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Để nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh, Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn cần tập trung cải thiện các yếu tố này, đồng thời tiếp thu ý kiến đóng góp của người bệnh để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Hạn chế của nghiên cứu: Nghiên cứu chỉ thực hiện tại một bệnh viện tuyến huyện tập trung vào người bệnh nội trú, chưa mở rộng đến đối tượng ngoại trú nên kết quả có thể chưa phản ánh đầy đủ tình hình chung của hệ thống y tế; Thiếu yếu tố đánh giá sâu về các nhóm dịch vụ cụ thể: Một số yếu tố như thời gian chờ đợi, sự phối hợp giữa các khoa phòng chưa được phân tích chi tiết.

## KẾT LUẬN

Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú đối với các dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn năm 2022 cho thấy mức độ hài lòng chung đạt 89%, phản ánh chất lượng dịch vụ y tế tương đối cao. Các khía cạnh được người bệnh đánh giá hài lòng nhất bao gồm thái độ ứng xử của bác sĩ và điều dưỡng (96,0%), cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng (95,3%), trang thiết bị và vật tư y tế (93,0%), mức độ tin tưởng đối với dịch vụ y tế (91,7%) và giá cả dịch vụ (91,0%). Tuy nhiên, một số lĩnh vực vẫn cần cải thiện, chẳng hạn như khả năng tiếp cận dịch vụ về sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường (9% đánh giá ở mức trung bình), minh bạch thông tin về chi phí điều trị và sử dụng thuốc (10,3% đánh giá ở mức trung bình), cũng như sự rõ ràng trong quy trình nhập viện (6,7% đánh giá mức độ trung bình).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bệnh viện Quy Hòa. Sự hài lòng của bệnh nhân và sự công bằng trong y tế. Bệnh viện Phong - Da liễu Trung ương Quy Hòa. Truy cập ngày 3 tháng 3 năm 2025. <https://bvquyhoa.vn/su-hai-long-cua-benh-nhan-va-su-cong-bang-trong-y-te>.

2. Trần Minh Hiếu, Lâm Thu Phượng. Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của bệnh nhân nội trú với chất lượng dịch vụ khám

chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa huyện Phú Tân, tỉnh An Giang. Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp. 2017;15(4):45-53.

3. Ngô Trí Tuấn, Nguyễn Cao Duy và cs. Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan. Tạp chí Nghiên cứu Y học. 2023; 29(3): 112-124. <https://doi.org/10.52852/tencyh.v169i8.1855>.

4. Đào Duy Quân, Nguyễn Trọng Hưng và cs. Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại Khoa điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương. Tạp chí Y học Việt Nam. 2022; 512(2): 76-85. <https://doi.org/10.51298/vmj.v512i1.2219>.

5. Nguyễn Tiến Sỹ, Phùng Văn Tân và cs. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2021. Tạp chí Y dược cổ truyền Việt Nam. 2022;số 4(45):24-30.

6. Phạm Xuân Hiền. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ y tế tại bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Ninh [Đề tài nghiên cứu cấp cơ sở]. 2017.

7. Nguyễn Thị Uyên, Nông Thị Lan. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh. Tạp chí Y học Việt Nam. 2022;513(1):47-55.

8. Phan Thị Huyền Trang, Trần Thị Nhung. Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú đối với chất lượng dịch vụ y tế. Tạp chí Y học Việt Nam. 2023;515(2):112-121.

9. Ngô Quang Thiện, Nguyễn Trung Nghĩa. Sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện Đa khoa khu vực Long Khánh năm 2022. Tạp chí Y dược

học Cần Thơ. 2023; số 65:43-48. <https://doi.org/10.58490/ctump.2023i65.1527>.

10. Bộ Y tế. Ngành Y tế vượt, đạt nhiều chỉ tiêu về chăm sóc sức khỏe, tỷ lệ hài lòng của người bệnh tăng lên 90%. Trang thông tin điện tử Bộ Y tế. Ngày 27 tháng 7 năm 2023.

11. Bệnh viện Đại học Y Dược. Sự hài lòng của người bệnh nội trú và thân nhân. Trang thông tin điện tử Bệnh viện Đại học Y Dược. <https://mpuh.vn/dao-tao/su-hai-long-cua-nguoi-benh-noi-tru-va-than-nhan-ng-20240223102600120>

12. Hồ Phương Thúy, Bàn Văn Hoàng, Nguyễn Ngọc Anh, Hà Xuân Kiên. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của điều dưỡng tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang năm 2020. Tạp chí Khoa học Điều dưỡng, Tập 4 Số 3 (2021). DOI: 10.54436/jns.2021.3.339.

13. Sở Y tế Hà Nội. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với khối bệnh viện là 97,2%. Cổng thông tin điện tử Sở Y tế Hà Nội. Ngày 26 tháng 6 năm 2024. [https://soyte.hanoi.gov.vn/tin-tuc-su-kien/-/asset\\_publisher/4IVkx5Jltnbg/content/ty-le-hai-long-cua-nguoi-benh-oi-voi-khoi-benh-vien-la-97-2-](https://soyte.hanoi.gov.vn/tin-tuc-su-kien/-/asset_publisher/4IVkx5Jltnbg/content/ty-le-hai-long-cua-nguoi-benh-oi-voi-khoi-benh-vien-la-97-2-).

14. Sở Y tế Hà Nội. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú là 96,96%. Cổng thông tin điện tử Sở Y tế Hà Nội. Ngày 7 tháng 11 năm 2023. [https://soyte.hanoi.gov.vn/tin-tuc-su-kien/-/asset\\_publisher/4IVkx5Jltnbg/content/ty-le-hai-long-cua-nguoi-benh-noi-tru-la-96-96-](https://soyte.hanoi.gov.vn/tin-tuc-su-kien/-/asset_publisher/4IVkx5Jltnbg/content/ty-le-hai-long-cua-nguoi-benh-noi-tru-la-96-96-).