

## BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

# Cảm nhận của bệnh nhân nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa mắt tổng hợp, bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn năm 2024

Vũ Thị Hương<sup>1\*</sup>, Nguyễn Đức Thành<sup>2</sup>, Hà Như Quỳnh<sup>3</sup>

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Nghiên cứu được thực hiện tại Bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn năm 2024 nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú qua cảm nhận của bệnh nhân.

**Phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang với đối tượng nghiên cứu bao gồm 250 bệnh nhân nội trú đã sử dụng dịch vụ tại khoa Mắt Tổng. Nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF với 22 câu hỏi đánh giá các yếu tố như sự hữu hình, sự tin tưởng, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự cảm thông.

**Kết quả:** Phần lớn bệnh nhân đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ tại Khoa Mắt Tổng hợp, đặc biệt là về cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại (96,8% bệnh nhân hài lòng), cùng với sự tin cậy vào năng lực chuyên môn của đội ngũ bác sĩ (91,8% bệnh nhân hài lòng). Khía cạnh đáp ứng, bao gồm thời gian phục vụ và hỗ trợ, cũng được bệnh nhân đánh giá cao với 96,8% bệnh nhân cảm thấy hài lòng. Tuy nhiên, khía cạnh cảm thông, mặc dù đạt tỷ lệ hài lòng cao (89,5%), vẫn là yếu tố có tỷ lệ đánh giá thấp nhất so với các khía cạnh khác.

**Kết luận:** Cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh khá cao. Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn đưa ra một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ như giảm thời gian chờ đợi thông qua tối ưu hóa quy trình khám chữa bệnh, triển khai hệ thống xếp lịch hẹn trực tuyến, đồng thời tăng cường số lượng bác sĩ để đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân nhanh chóng hơn.

**Từ khoá:** Chất lượng dịch vụ, cảm nhận, Bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Đảm bảo chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh (KCB) là một trong những ưu tiên cơ bản và quan trọng của ngành y tế tại các nước trên thế giới cũng như tại Việt Nam. Khi chất lượng dịch vụ KCB được đảm bảo, tình trạng bệnh tật của bệnh nhân được cải thiện đồng thời với đó là các trải nghiệm tích cực trong quá trình sử dụng dịch vụ tại các cơ sở khám chữa bệnh (1).

Tại Việt Nam, nhu cầu về chất lượng dịch vụ KCB của bệnh nhân đang tăng lên một cách rõ rệt. Bên cạnh đó, chính sách tự chủ bệnh viện và xã hội

hóa/tư nhân hóa y tế cũng tạo ra các tác động đến chất lượng dịch vụ KCB (2). Bộ Y tế cũng đã ban hành bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện nhằm có được một cơ sở pháp lý và cơ sở chuyên môn kỹ thuật để giúp cho các bệnh viện có thể tự tiến hành đánh giá, phát hiện ra các vấn đề và triển khai các giải pháp phù hợp nhằm nâng chất lượng dịch vụ KCB hàng năm (3). Tuy nhiên, một trong những vấn đề lớn nhất xảy ra trong quá trình này là việc tăng giá viện phí trong khi chất lượng dịch vụ KCB từ phía bệnh nhân và từ phía bệnh viện lại chưa có sự cải thiện tương xứng và đảm bảo cảm nhận tốt của bệnh nhân về các dịch vụ KCB (4). Điều này đòi hỏi các bệnh viện cần thường



**Địa chỉ liên hệ:** Vũ Thị Hương

Email: [huong.vuthi@phenikaa-uni.edu.vn](mailto:huong.vuthi@phenikaa-uni.edu.vn)

<sup>1</sup>Trường Y Dược Phenikaa - Đại học Phenikaa

<sup>2</sup>Trường Đại học Y tế công cộng

<sup>3</sup>Bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn

Ngày nhận bài: 10/3/2025

Ngày phản biện: 21/9/2025

Ngày đăng bài: 30/10/2025

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0905SKPT25-007>

xuyên rà soát, đánh giá chất lượng dịch vụ để xây dựng và triển khai các chiến lược và giải pháp phù hợp nhằm đáp ứng được nhu cầu và nâng cao trải nghiệm về dịch vụ của bệnh nhân (5).

Tại Việt Nam, một số nghiên cứu trong những năm gần đây cho thấy tỷ lệ cảm nhận tốt với chất lượng dịch vụ ở các cơ sở y tế không cao (25-60%). Khía cạnh có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận không tốt thường tập trung vào vấn đề khả năng đáp ứng các yêu cầu của bệnh nhân (6).

Bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn là đơn vị chăm sóc sức khỏe tư nhân tập trung vào trải nghiệm với phương châm lấy bệnh nhân làm trung tâm, hoạt động dưới sự quản lý của Tập đoàn Y khoa Hoàn Mỹ. Theo báo cáo hoạt động của bệnh viện, số lượng KCB ngoại trú, nội trú và BHYT của năm 2023 đều giảm so với kết quả năm 2022. Tuy nhiên, bệnh viện lại chưa có đánh giá nào về cảm nhận của của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ KCB tại Khoa Mắt tổng hợp trong khi đây là dịch vụ mũi nhọn. Vì vậy, nhóm nghiên cứu đã tiến hành đề tài nghiên cứu nhằm tìm hiểu cảm nhận của bệnh nhân nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Mắt Tổng Hợp, bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn năm 2024.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

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

**Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Tại khoa Mắt Tổng hợp, bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn từ tháng 4/2024 đến tháng 12/2024 trong đó thời gian thu thập số liệu từ 01/9/2024 đến ngày 30/9/2024.

**Đối tượng nghiên cứu:** Bệnh nhân nội trú phẫu thuật trong ngày, nằm viện  $\geq 02$  ngày tại khoa Mắt Tổng hợp trong năm 2024 tại bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn.

**Tiêu chí lựa chọn:** Từ đủ 18 tuổi trở lên, tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu sau khi được cung cấp đầy đủ thông tin.

**Tiêu chí loại trừ:** Người bệnh là nhân viên hoặc người nhà nhân viên bệnh viện, không có chỉ định phẫu thuật hoặc các trường hợp người bệnh cấp cứu.

**Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu:** Công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ được áp dụng để tính toán cỡ mẫu cho nghiên cứu:

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

Trong đó: n: Cỡ mẫu nhỏ nhất hợp lý nghiên cứu;  $\alpha$ : Mức ý nghĩa thống kê; Khi  $\alpha = 0,05$ , độ tin cậy 95% thì khi đó hệ số tin cậy  $Z = 1,96$ ;  $p = 0,81$ . Nghiên cứu trước đó của Vũ Thị Hoàng Lan và Đặng Trần Đạt năm 2020 đo lường tỷ lệ bệnh nhân có cảm nhận tốt về chất lượng KCB tại một bệnh viện Mắt tư như nghiên cứu này: 85% (7);  $d = 0,05$  (Sai số tuyệt đối)  $\Rightarrow n = 196$ . Lấy 10% dự phòng, làm tròn được tổng cỡ mẫu là 220 bệnh nhân. Thực tế nghiên cứu đã thu thập 250 bệnh nhân. Nghiên cứu chọn mẫu thuận tiện cho đến khi đủ đối tượng.

## Biến số/chỉ số/ nội dung/chủ đề nghiên cứu

Các nhóm về đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân.

Các nhóm biến số đánh giá cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ KCB theo các khía cạnh: 1) Sự hữu hình (4 biến); 2) Sự tin tưởng (5 biến); 3) Sự đáp ứng (4 biến); 4) Sự đảm bảo (4 biến); 5) Sự cảm thông (5 biến).

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

Nghiên cứu định lượng sử dụng bộ công cụ thang đo SERVPERF, sử dụng bộ câu hỏi phỏng vấn cấu trúc gồm 22 câu hỏi về cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ KCB. Bộ câu hỏi được thử nghiệm trên 10 bệnh nhân trước khi tiến hành thu thập chính thức.

Tiêu chí đánh giá: CLDV được đánh trên thang đo Likert 5 điểm: Mỗi biến số được đánh giá có giá trị từ 1 đến 5, tương ứng với “rất không đồng ý” đến “rất đồng ý”. Mỗi biến số đánh giá cảm nhận tốt nếu được trả lời “rất đồng ý” hoặc “đồng ý” và đánh giá cảm nhận không tốt nếu trả lời “bình thường”, hoặc “không đồng ý” hoặc “rất không đồng ý”.

Điểm CLDV trung tâm y tế được đo lường như sau:

**Bảng 1. Tiêu chuẩn đánh giá dựa trên cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Mắt Tổng hợp**

| Tên nội dung        | Số tiêu mục | Điểm tổng tối thiểu - tối đa | Điểm TB đạt chất lượng |
|---------------------|-------------|------------------------------|------------------------|
| Khía cạnh hữu hình  | 4           | 4 – 20                       | ≥ 4,0                  |
| Khía cạnh tin cậy   | 5           | 5 – 25                       | ≥ 4,0                  |
| Khía cạnh đáp ứng   | 4           | 4 – 20                       | ≥ 4,0                  |
| Khía cạnh đảm bảo   | 4           | 4 – 20                       | ≥ 4,0                  |
| Khía cạnh cảm thông | 5           | 5 – 25                       | ≥ 4,0                  |
| <b>Chung</b>        | <b>22</b>   | <b>22 – 110</b>              | <b>≥ 4,0</b>           |

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu sau khi được thu thập được làm sạch và nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Nghiên cứu tính tỷ lệ phần trăm, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn để thống kê, phân tích cảm nhận chất lượng dịch vụ chung phân bố theo một số biến nhân khẩu học của đối tượng nghiên cứu.

**Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu được triển khai sau có khi có phê duyệt và sự thông qua của Hội đồng Đạo đức của Trường Đại học Y tế công cộng (theo quyết định số 366/2024/YTCC-HĐ3 ngày 30/8/2024). ĐTNC được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành khảo sát. Mọi thông tin cá nhân về ĐTNC được giữ kín

## KẾT QUẢ

### Mô tả thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Kết quả khảo sát về đặc điểm nhân khẩu học cho thấy, về nhóm tuổi, bệnh nhân chủ yếu nằm ở nhóm trên 60 tuổi (chiếm 54,5%), nhóm 51-60 tuổi đứng thứ hai (chiếm 22,3%), các nhóm tuổi trẻ hơn như 18-30 tuổi và 31-40 tuổi chiếm tỷ lệ thấp hơn (9,5% và 5,5%). Về giới tính, nam giới chiếm 37,3%, trong khi nữ giới chiếm 62,7%. Về trình độ học vấn, phần lớn bệnh nhân có trình độ phổ thông (60%), 40% có trình độ trung cấp, cao đẳng hoặc đại học. Về tình trạng hôn nhân, đa số bệnh nhân đã kết hôn 67,7%, người độc thân chiếm tỷ lệ nhỏ hơn (13,2%), và những người góa hoặc ly dị chiếm 19,1%. Về nghề nghiệp, một tỷ lệ đáng kể bệnh nhân làm nghề tự do (37,3%) và một số khác là cán bộ hưu trí (20%).

**Bảng 2. Số lần sử dụng dịch vụ và ý định giới thiệu dịch vụ cho người khác của đối tượng nghiên cứu**

|  | Đặc điểm                     | Số lượng (n) | Tỷ lệ (%) |
|--|------------------------------|--------------|-----------|
| Số lần đến sử dụng dịch vụ KCB                         | Lần đầu                      | 126          | 50,4      |
|  | Từ 2-3 lần                   | 100          | 40,0      |
|  | Trên 3 lần                   | 24           | 9,6       |
| Lần sử dụng dịch vụ KCB tại thời điểm nghiên cứu       | Lần 1                        | 160          | 64,0      |
|  | Lần 2-3                      | 90           | 36,0      |
| Loại hình dịch vụ KCB đã sử dụng tại Khoa Mắt Tổng hợp | Phẫu thuật đục thủy tinh thể | 205          | 82,0      |
|  | Phẫu thuật tạt khúc xạ       | 26           | 10,4      |
|  | Phẫu thuật khác              | 19           | 7,6       |

|   | Đặc điểm              | Số lượng (n) | Tỷ lệ (%) |
|---|-----------------------|--------------|-----------|
| Lý do lựa chọn Khoa Mắt để sử dụng dịch KCB | Gần nhà               | 26           | 10,4      |
|   | Có thẻ BHYT           | 156          | 62,4      |
|   | Chất lượng chuyên môn | 206          | 82,4      |
|   | Chất lượng phục vụ    | 100          | 40,0      |
| Tiếp tục quay lại sử dụng                   | Có                    | 250          | 100       |
|   | Không                 | 0            | 0,0       |
| Giới thiệu dịch vụ cho người khác           | Có                    | 250          | 100       |
|   | Không                 | 0            | 0,0       |

50,4% bệnh nhân sử dụng dịch vụ lần đầu, 40% bệnh nhân đã sử dụng dịch vụ từ 2-3 lần và chỉ có 9,6% bệnh nhân sử dụng dịch vụ trên 3 lần. 64,0% bệnh nhân đang sử dụng dịch vụ lần đầu tại thời điểm nghiên cứu. 36,0% bệnh nhân đã sử dụng dịch vụ 2-3 lần. Về các loại dịch vụ, dịch vụ phẫu thuật đục thủy tinh thể là loại hình phổ biến nhất, với 82,0% bệnh

nhân đã sử dụng dịch vụ này. Dịch vụ phẫu thuật tật khúc xạ chỉ chiếm 10,4%, phẫu thuật khác chỉ chiếm 7,6%.

### Cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Mắt Tổng hợp

#### Khía cạnh hữu hình

**Bảng 3. Cảm nhận về chất lượng dịch vụ theo khía cạnh hữu hình (n=250)**

| Nội dung  | Chất lượng dịch vụ |              |                    |            |             | Trung bình   | Độ lệch chuẩn |
|---|--------------------|--------------|--------------------|------------|-------------|--------------|---------------|
|   | Rất không đồng ý   | Không đồng ý | Bình thường        | Đồng ý     | Rất đồng ý  |              |               |
| Trang thiết bị thăm khám tại khoa hiện đại      | 0 (0%)             | 0 (0%)       | 2 (0,9%)           | 75 (34,1%) | 143 (65%)   | 4,65         | 0,498         |
| Khu chờ khám tại khoa được sắp xếp thuận tiện   | 0 (0%)             | 0 (0%)       | 7 (3,2%)           | 80 (36,4%) | 133 (60,5%) | 4,58         | 0,548         |
| Biển báo chỉ dẫn trong khoa dễ nhìn, dễ hiểu    | 0 (0%)             | 0 (0%)       | 7 (3,2%)           | 95 (43,2%) | 118 (53,6%) | 4,50         | 0,561         |
| Trang phục nhân viên của khoa gọn gàng, lịch sự | 0 (0%)             | 0 (0%)       | 2 (0,9%)           | 71 (32,3%) | 147 (66,8%) | 4,66         | 0,494         |
| <b>Hữu hình</b>                                 | <b>37 (3,2%)</b>   |              | <b>213 (96,8%)</b> |            | <b>4,59</b> | <b>0,427</b> |               |

Khía cạnh hữu hình có 96,8% bệnh nhân cảm nhận tốt. Trang thiết bị thăm khám tại khoa hiện đại và trang phục nhân viên của khoa gọn gàng, lịch sự có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt bằng nhau và cùng cao nhất là

99,1%. Khu chờ khám tại khoa được sắp xếp thuận tiện có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt thấp nhất 96,8%.

#### Khía cạnh tin cậy

**Bảng 4. Cảm nhận về chất lượng dịch vụ theo khía cạnh tin cậy (n=250)**

| Nội dung   | Chất lượng dịch vụ |                  |             |                    |             | Trung bình  | Độ lệch chuẩn |
|--|--------------------|------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|  | Rất không đồng ý   | Không đồng ý     | Bình thường | Đồng ý             | Rất đồng ý  |             |               |
| Bệnh viện thực hiện đúng những cam kết với bệnh nhân   | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 8 (3,6%)    | 68 (30,9%)         | 144 (65,5%) | 4,62        | 0,557         |
| Bệnh nhân được bệnh viện sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ    | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 11 (5%)     | 59 (26,8%)         | 150 (68,2%) | 4,63        | 0,578         |
| Nhu cầu chính đáng của bệnh nhân được đáp ứng          | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 9 (4,1%)    | 74 (33,6%)         | 137 (62,3%) | 4,58        | 0,571         |
| Bệnh nhân được cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 18 (8,2%)   | 88 (40%)           | 114 (51,8%) | 4,44        | 0,641         |
| Hồ sơ khám bệnh của bệnh nhân được lưu đầy đủ          | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 3 (1,4%)    | 35 (15,9%)         | 182 (82,7%) | 4,81        | 0,424         |
| <b>Tin cậy</b>   |                    | <b>43 (5,9%)</b> |             | <b>207 (94,1%)</b> |             | <b>4,61</b> | <b>0,448</b>  |

Khía cạnh tin cậy có tỷ lệ 94,1% cảm nhận tốt, chỉ có 5,9% đánh giá “bình thường”. Hồ sơ khám bệnh của bệnh nhân được lưu đầy đủ có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt cao nhất trong

khía cạnh tin cậy 98,6%. Bệnh nhân được cung cấp dịch vụ đúng thời gian cam kết có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt thấp nhất 91,8%.

**Khía cạnh đáp ứng**

**Bảng 5. Cảm nhận về chất lượng dịch vụ theo khía cạnh đáp ứng**

| Nội dung   | Chất lượng dịch vụ |                  |             |                    |             | Trung bình  | Độ lệch chuẩn |
|--|--------------------|------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|  | Rất không đồng ý   | Không đồng ý     | Bình thường | Đồng ý             | Rất đồng ý  |             |               |
| Thời gian cung cấp dịch vụ được thông tin đầy đủ đến bệnh nhân                               | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 21 (9,5%)   | 105 (47,7%)        | 94 (42,7%)  | 4,33        | 0,644         |
| Bệnh nhân được nhận các dịch vụ kịp thời   | 0 (0%)             | 1 (0,5%)         | 22 (10%)    | 108 (49,1%)        | 89 (40,5%)  | 4,30        | 0,661         |
| Nhân viên của khoa sẵn sàng hỗ trợ bệnh nhân   | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 6 (2,7%)    | 66 (30%)           | 148 (67,3%) | 4,65        | 0,534         |
| Nhân viên của khoa không từ chối các đề nghị chính đáng của bệnh nhân vì lí do bận việc khác | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 7 (3,2%)    | 71 (32,3%)         | 142 (64,5%) | 4,61        | 0,550         |
| <b>Đáp ứng</b>   |                    | <b>37 (3,2%)</b> |             | <b>213 (96,8%)</b> |             | <b>4,67</b> | <b>0,478</b>  |

Khía cạnh đáp ứng có tỷ lệ 96,8% cảm nhận tốt, chỉ có 3,2% bệnh nhân đánh giá “bình thường”. Nhân viên của khoa sẵn sàng hỗ trợ bệnh nhân có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt

cao nhất trong khía cạnh tin cậy 97,3%. Bệnh nhân được nhận các dịch vụ kịp thời có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt thấp nhất 89,6%.

**Khía cạnh đảm bảo**

**Bảng 6. Cảm nhận về chất lượng dịch vụ theo khía cạnh đảm bảo**

| Nội dung   | Chất lượng dịch vụ |                  |             |                    |             | Trung bình  | Độ lệch chuẩn |
|--|--------------------|------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|  | Rất không đồng ý   | Không đồng ý     | Bình thường | Đồng ý             | Rất đồng ý  |             |               |
| Nhân viên của khoa tạo niềm tin cho bệnh nhân              | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 5 (2,3%)    | 67 (30,5%)         | 148 (67,3%) | 4,65        | 0,524         |
| Bệnh nhân thấy an tâm khi tương tác với nhân viên của khoa | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 4 (1,8%)    | 61 (27,7%)         | 155 (70,5%) | 4,69        | 0,503         |
| Nhân viên của khoa đủ năng lực thực hiện dịch vụ           | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 4 (1,8%)    | 61 (27,7%)         | 155 (70,5%) | 4,67        | 0,525         |
| Nhân viên của khoa niềm nở lịch sự                         | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 7 (3,2%)    | 55 (25%)           | 158 (71,8%) | 4,69        | 0,529         |
| <b>Đảm bảo</b>   |                    | <b>48 (8,2%)</b> |             | <b>202 (91,8%)</b> |             | <b>4,47</b> | <b>0,511</b>  |

Khía đảm bảo có tỷ lệ 91,8% cảm nhận tốt, chỉ có 8,2% bệnh nhân đánh giá “bình thường”. Nhân viên của khoa đủ năng lực thực hiện dịch vụ và bệnh nhân thấy an tâm khi tương tác với nhân viên của khoa có tỷ lệ bệnh nhân cảm

nhận tốt cùng cao nhất trong khía cạnh tin cậy 98,2%. Nhân viên của khoa niềm nở lịch sự có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt thấp nhất 96,8%.

**Khía cạnh cảm thông**

**Bảng 7. Cảm nhận về chất lượng dịch vụ theo khía cạnh cảm thông**

| Nội dung   | Chất lượng dịch vụ |                  |             |                    |             | Trung bình  | Độ lệch chuẩn |
|--|--------------------|------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|  | Rất không đồng ý   | Không đồng ý     | Bình thường | Đồng ý             | Rất đồng ý  |             |               |
| Các chính sách bệnh viện thể hiện sự quan tâm từng bệnh nhân   | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 7 (3,2%)    | 55 (25%)           | 158 (71,8%) | 4,60        | 0,560         |
| Các bệnh nhân được quan tâm của nhân viên của khoa             | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 2 (0,9%)    | 75 (34,1%)         | 143 (65%)   | 4,64        | 0,499         |
| Nhân viên của khoa hiểu được nhu cầu chính đáng của bệnh nhân  | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 11 (5%)     | 80 (36,4%)         | 129 (58,6%) | 4,54        | 0,592         |
| Quyền lợi của bệnh nhân là mối quan tâm hàng đầu của bệnh viện | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 8 (3,6%)    | 90 (40,9%)         | 122 (55,5%) | 4,52        | 0,569         |
| Thời gian làm việc của khoa là phù hợp                         | 0 (0%)             | 0 (0%)           | 26 (11,8%)  | 87 (39,5%)         | 107 (48,6%) | 4,37        | 0,686         |
| <b>Cảm thông</b>   |                    | <b>45 (6,8%)</b> |             | <b>205 (93,2%)</b> |             | <b>4,53</b> | <b>0,497</b>  |

Khía cảm thông có tỷ lệ 93,2% cảm nhận tốt, chỉ có 6,8% bệnh nhân đánh giá “bình thường”. Các bệnh nhân được quan tâm của nhân viên của khoa có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt cao nhất trong khía cạnh tin cậy

99,1%. Thời gian làm việc của khoa là phù hợp có tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt thấp nhất 88,1%.

**Cảm nhận chung và tổng hợp 5 khía cạnh**

**Bảng 8. Cảm nhận về chất lượng dịch vụ theo tất cả các khía cạnh**

| STT | Khía cạnh    | Số lượng   | Tỷ lệ (%)   | Trung bình  | Độ lệch chuẩn |
|-----|--------------|------------|-------------|-------------|---------------|
| 1   | Hữu hình     | 213        | 96,8        | 4,59        | 0,427         |
| 2   | Tin cậy      | 207        | 94,1        | 4,61        | 0,448         |
| 3   | Đảm bảo      | 202        | 91,8        | 4,47        | 0,511         |
| 4   | Đáp ứng      | 213        | 96,8        | 4,67        | 0,478         |
| 5   | Cảm thông    | 197        | 89,5        | 4,53        | 0,497         |
|     | <b>Chung</b> | <b>250</b> | <b>93,2</b> | <b>4,57</b> | <b>0,393</b>  |

Về tổng thể, 93,2% bệnh nhân đánh giá chung tích cực về chất lượng dịch vụ, với điểm TB là 4,57 và DLC là 0,393. Điều này phản ánh sự hài lòng cao về chất lượng dịch vụ mà bệnh viện cung cấp, với mức độ đồng thuận tương đối cao giữa các đối tượng.

## BÀN LUẬN

### Sự cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Mắt Tổng hợp

#### Khía cạnh hữu hình

Bệnh nhân cảm nhận tích cực về cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại của Khoa Mắt Tổng hợp. Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ bệnh nhân cảm nhận tốt trang thiết bị thăm khám hiện đại cao 99,1% và tương tự trên 90% bệnh nhân hài lòng với khu vực chờ. Điều này cho thấy rằng khía cạnh sự hữu hình có tác động mạnh mẽ đến cảm nhận của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Cụ thể trong nghiên cứu, cơ sở vật chất ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của bệnh nhân khi đến bệnh viện, trang bị hiện đại và được bảo dưỡng định kỳ, giúp hỗ trợ trong quá trình chẩn đoán và điều trị tạo niềm tin cho bệnh nhân về tính chuyên nghiệp và hiệu quả của dịch vụ. Kết quả tương tự cũng được tìm thấy tại một số các nghiên cứu trước đó. Ví dụ, nghiên cứu khác như nghiên cứu của Vũ Thị Hoàng Lan tại Bệnh viện Mắt Trung

ương, cũng ghi nhận sự hài lòng cao về khía cạnh hữu hình, với điểm trung bình 4,16 trên thang Likert 5 điểm (7). Những yếu tố hữu hình đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên ấn tượng ban đầu và cảm giác an tâm cho bệnh nhân khi sử dụng dịch vụ. Tóm lại, sự hữu hình tại Bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn là một trong những yếu tố quan trọng nhất giúp nâng cao cảm nhận tích cực của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ. Yếu tố này cần được duy trì và phát huy, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh cao giữa các bệnh viện tư nhân hiện nay.

#### Khía cạnh tin cậy

Kết quả nghiên cứu cho thấy, 90,3% bệnh nhân tin tưởng rằng bệnh viện thực hiện đúng những gì đã cam kết, đặc biệt trong quá trình điều trị. So với nghiên cứu của Nguyễn Minh Bằng tại Bệnh viện Nhân dân Gia Định, tỷ lệ tin cậy trong nghiên cứu này là tương đương (90% bệnh nhân cảm nhận tốt) (8). Sự tin cậy là yếu tố quan trọng giúp bệnh viện xây dựng uy tín, đồng thời củng cố niềm tin của bệnh nhân vào chất lượng dịch vụ. Trong các nghiên cứu quốc tế, chẳng hạn nghiên cứu của Chen và cộng sự năm 2024 tại Đài Loan, khía cạnh sự tin cậy được coi là yếu tố quan trọng trong việc đảm bảo hiệu quả điều trị (9). Tuy nhiên, các nghiên cứu tại khu vực Đông Á chỉ ra rằng sự tin cậy thường bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, *ví dụ* nghiên cứu của Singh và cộng sự năm 2021 tại Ấn Độ cũng cho thấy rằng sự tin cậy là một trong những yếu

tổ quyết định đến mức độ hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ y tế (10).

### **Khía cạnh đáp ứng**

Mặc dù bệnh viện đã có những nỗ lực cải thiện quy trình, một số bệnh nhân vẫn phàn nàn về thời gian chờ đợi. Các nghiên cứu khác cũng đưa ra vấn đề tương tự, cụ thể nghiên cứu của Trần Hà Diễm (2019) về dịch vụ y tế tại Bệnh viện Phụ sản Mê Kông đã chỉ ra rằng khía cạnh đáp ứng cũng được bệnh nhân đánh giá chưa cao, chủ yếu do thời gian chờ đợi lâu (11). Qua đó, có thể thấy việc cải thiện thời gian đáp ứng và quy trình hỗ trợ bệnh nhân là yếu tố cần được chú trọng để nâng cao sự hài lòng. Bệnh viện cần theo dõi kỹ lưỡng thời gian chờ đợi, tránh để xảy ra tình trạng quá tải, đặc biệt trong những thời điểm có lượng bệnh nhân lớn. Ngoài ra, việc triển khai các hệ thống quản lý trực tuyến như hệ thống xếp lịch hẹn và quản lý thông tin bệnh nhân có thể giúp giảm thiểu thời gian chờ đợi và tăng cường sự đáp ứng từ phía nhân viên y tế.

### **Khía cạnh đảm bảo**

Đội ngũ y bác sĩ được bệnh nhân đánh giá cao về trình độ chuyên môn và khả năng đảm bảo an toàn trong phẫu thuật và điều trị. Trong khảo sát, 91,8% bệnh nhân rất hài lòng với sự đảm bảo từ các y bác sĩ. So sánh với nghiên cứu của Vũ Thị Hoàng Lan (2021), khía cạnh đảm bảo tại Khoa Mắt Tổng hợp có mức độ hài lòng cao tương tự với điểm trung bình 4.45 trên thang Likert (7). Nghiên cứu của Singh và cộng sự (2021) tại Ấn Độ cho thấy rằng sự đảm bảo là một trong những yếu tố then chốt trong việc xây dựng lòng tin và duy trì mối quan hệ lâu dài với bệnh nhân (10). Đây là điểm mạnh lớn giúp bệnh viện tạo dựng niềm tin và sự an tâm cho bệnh nhân trong quá trình điều trị.

### **Khía cạnh cảm thông**

Dù bệnh nhân nhìn chung cảm nhận tích cực về thái độ của nhân viên y tế, vẫn có một số

mong muốn về việc bệnh viện cung cấp thêm các chương trình ưu đãi cho bệnh nhân và người thân, đặc biệt với những bệnh nhân phải điều trị lâu dài. Nghiên cứu của Nguyễn Việt Huy (2019) tại Bệnh viện Ung bướu TP.HCM cũng cho thấy, khía cạnh cảm thông là yếu tố có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, với chỉ 43,5% bệnh nhân đánh giá tích cực (12). Điều này cho thấy, các yếu tố như hỗ trợ tài chính và sự quan tâm cá nhân hóa vẫn cần được cải thiện.

Việc tăng cường các chính sách hỗ trợ tài chính có thể bao gồm: 1) Giảm giá hoặc hỗ trợ chi phí cho những bệnh nhân có thu nhập thấp; 2) Cải thiện quy trình hỗ trợ bảo hiểm y tế và 3) Chính sách ưu đãi tài chính. Việc cá nhân hóa trong chăm sóc y tế là yếu tố quan trọng giúp bệnh nhân cảm thấy được quan tâm và thấu hiểu. Việc chăm sóc cá nhân hóa giúp nhân viên y tế điều chỉnh dịch vụ theo nhu cầu cụ thể của từng bệnh nhân, từ đó nâng cao hiệu quả điều trị và sự hài lòng.

### **Tổng hợp chung**

Bệnh viện Mắt Prima Sài Gòn đã đạt được mức độ hài lòng cao trong các khía cạnh hữu hình, tin cậy và đảm bảo. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế liên quan đến khía cạnh đáp ứng và cảm thông, đặc biệt trong việc hỗ trợ BHYT và cung cấp các ưu đãi cho bệnh nhân. Những kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước đó tại Việt Nam, cho thấy cần cải thiện thêm về quy trình và hỗ trợ tài chính để nâng cao chất lượng dịch vụ toàn diện.

*Hạn chế của nghiên cứu:* Sai số có thể gặp trong nghiên cứu có thể đến từ việc phỏng vấn diễn ra tại văn phòng hoặc buồng bệnh của Khoa mắt trong thời gian bệnh nhân đang điều trị nội trú dẫn đến việc bệnh nhân có thể không trả lời chính xác các câu hỏi đánh giá về bệnh viện hoặc y bác sĩ. Nghiên cứu này chỉ tập trung vào một khoa duy nhất (Khoa Mắt Tổng hợp) tại một bệnh viện cụ thể, do đó kết quả khó có thể đại diện cho toàn bộ hệ thống y tế hoặc các khoa khác trong bệnh viện.

## KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy phần lớn bệnh nhân hài lòng với dịch vụ tại Khoa Mắt Tổng hợp. Tỷ lệ hài lòng về sự hữu hình đạt mức cao (96,8%), 91,8% bệnh nhân cảm thấy yên tâm về tay nghề và kiến thức của nhân viên y tế. Khía cạnh cảm thông, mặc dù đạt tỷ lệ hài lòng cao (89,5%), vẫn là yếu tố có tỷ lệ đánh giá thấp nhất so với các khía cạnh khác.

*Khuyến nghị:* Nghiên cứu vẫn đưa ra một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ như giảm thời gian chờ đợi thông qua tối ưu hóa quy trình khám chữa bệnh, triển khai hệ thống xếp lịch hẹn trực tuyến, đồng thời tăng cường số lượng bác sĩ để đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân nhanh chóng hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. WHO. Quality of Care: A process for making strategic choices in health systems. Geneva, Switzerland: WHO Press; 2006.
2. Bộ Y tế. JAHR 2016: Hướng tới mục tiêu già hóa khỏe mạnh ở Việt Nam. Hà Nội; 2013.
3. Bộ Y tế. Quyết định số 6858/QĐ-BYT về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. Hà Nội 2016.
4. Bộ Y tế. Tổng kết công tác y tế năm 2019 và nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu năm 2020. Hà Nội; 2019.
5. Bộ Y tế. JAHR 2012: Nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh. Hà Nội; 2012.
6. Nguyễn Thị Diễm. Chất lượng dịch vụ điều trị nội trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Chấn thương chỉnh hình, bệnh viện Chợ Rẫy, thành phố Hồ Chí Minh năm 2022 [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội: Trường ĐH YTCC; 2022.
7. Vũ Thị Hoàng Lan, Đặng Trần Đạt. Cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ tiêm nội nhãn điều trị một số bệnh mạch máu võng mạc tại Bệnh viện Mắt Trung ương năm 2020. Tạp chí Y học Việt Nam. 2021;1:192-6.
8. Nguyễn Minh Bằng. Cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Nhân dân Gia Định thành phố Hồ Chí Minh và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2021 [Luận văn CKII TCQLYT]. Hà Nội: Trường Đại học YTCC; 2021.
9. Chen CC, Hsiao CT, Chang DS, Lai WC. The Delivery Model of Perceived Medical Service Quality Based on Donabedian's Framework. Journal for healthcare quality : official publication of the National Association for Healthcare Quality. 2024;46(3):150-9.
10. Singh D, Dixit KJJoHM. Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. 2020;22:472 - 89.
11. Trần Hà Diễm, Bùi Thị Tú Quyên. Chất lượng dịch vụ Bệnh viện Phụ sản Mê Kông qua cảm nhận của khách hàng ngoại trú năm 2019. Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển. 2020;04:9-17.
12. Nguyễn Viết Huy. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại khoa Nội 4, Bệnh viện Ung bướu thành phố Hồ Chí Minh và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2020 [Thạc sĩ QL BV]. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng; 2019.

## Inpatients' perceptions of the quality of clinical care services at the comprehensive ophthalmology department, Prima Eye Hospital Saigon, 2024

Vũ Thị Hương<sup>1</sup>, Nguyễn Đức Thanh<sup>2</sup>, Hà Nhu Quỳnh<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Hanoi University of Public Health

<sup>2</sup>Phenikaa School of Medicine and Pharmacy - Phenikaa University

<sup>3</sup>Prima Saigon Eye Hospital

### ABSTRACT

**Objective:** This study was conducted at Prima Eye Hospital Saigon in 2024 to assess the quality of inpatient clinical care services based on patients' perceptions. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was carried out among 250 inpatients who received services at the Comprehensive Ophthalmology Department, using a structured questionnaire. The SERVPERF scale, comprising 22 items, was employed to evaluate key dimensions including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Results:** Most patients reported positive perceptions of service quality at the department. High satisfaction was noted for the hospital's modern facilities and equipment (96.8% satisfied), as well as trust in the professional competence of physicians (91.8% satisfied). The responsiveness dimension—including timeliness and support—also received favorable evaluations, with 96.8% of patients expressing satisfaction. However, the empathy dimension, despite achieving a high satisfaction rate (89.5%), remained the lowest-rated aspect compared with other dimensions. **Conclusion:** Overall, patients reported high satisfaction with the quality of inpatient clinical care services. Nevertheless, the study proposes several recommendations to enhance service quality, such as reducing waiting times through optimization of clinical workflows, implementing an online appointment scheduling system, and increasing the number of physicians to better meet patient needs.

**Keywords:** Service quality, patient perception, Prima Eye Hospital Saigon.