

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Quân dân Y 16, năm 2023

Nguyễn Văn Vương^{1*}, Phạm Việt Cường²

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh-Bệnh viện Quân Dân Y 16 năm 2023.

Phương pháp nghiên cứu: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang thu thập trên 147 người bệnh khám ngoại trú bằng phương pháp phỏng vấn định lượng, sử dụng bảng kiểm của Bộ Y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT.

Kết quả: Nghiên cứu cho thấy điểm trung bình sự hài lòng chung đạt $4,09 \pm 0,71$ điểm, với 78,9% hài lòng (gồm rất hài lòng và hài lòng). Kết quả sự hài lòng theo các khía cạnh như sau: Khả năng tiếp cận (74,15%), Thủ tục khám chữa bệnh (80,14%), Cơ sở vật chất khám chữa bệnh (75,94%), Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế (89,29%), Kết quả cung cấp dịch vụ (81,29%). Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng được chỉ ra trong nghiên cứu là giới tính nữ, có sử dụng bảo hiểm y tế và thu nhập bình quân cá nhân ≥ 5 triệu/tháng, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Kết luận: Kết quả nghiên cứu cho thấy thực trạng sự hài lòng của người bệnh khám bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh còn thấp hơn so với kỳ vọng của bệnh viện và so với các nghiên cứu khác, đặc biệt là khía cạnh Khả năng tiếp cận và Cơ sở vật chất khám chữa bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng; Điều trị ngoại trú; Người bệnh.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng có nhiều cách hiểu khác nhau, với quan điểm được nhiều sự đồng thuận, sự hài lòng là một trạng thái của khách hàng khi họ được thỏa mãn thậm chí vượt qua những gì họ mong muốn từ sản phẩm hay dịch vụ. Với xu hướng kinh tế-xã hội phát triển, nhu cầu chăm sóc bảo vệ sức khỏe của người dân ngày một nâng cao, bên cạnh chất lượng khám và điều trị, việc xây dựng các dịch vụ y tế trong công tác thăm khám nhằm đạt được sự hài lòng của người bệnh dần được chú ý hơn. Bản chất của sự hài lòng là sự việc đáp ứng được các mong đợi của đối tượng, trong phạm vi đặc thù đối

tượng nghiên cứu là người bệnh, sự mong đợi của người bệnh có nhiều đặc điểm mang tính đặc trưng khác so với nhu cầu của các ngành nghề khác (1). Do đó nghiên cứu đánh giá sự hài lòng trong những thập kỷ gần đây được sự quan tâm rất lớn tại nhiều nước, và trở thành quy trình định kỳ hằng tháng hoặc hằng quý ở một số bệnh viện lớn (2). Kết quả sự hài lòng chung một số nghiên cứu tại Đài Loan năm 2009 là hơn 80% (3) và tại Đức năm 2011 là 80,1% (4). Một số nghiên cứu báo cáo trong nước có kết quả đa dạng từ mức độ hài lòng cao với 91,1% (5) hoặc chỉ đạt ở mức thấp 45,65% (6). Có thể thấy kết quả sự hài lòng người bệnh về dịch vụ y tế có sự phân hóa trên



Địa chỉ liên hệ: Nguyễn Văn Vương
Email: ckii2141021@studenthuph.edu.vn
¹Bệnh viện Quân Dân Y 16
²Trường Đại học Y tế công cộng

Ngày nhận bài: 26/7/2023
Ngày phản biện: 04/10/2023
Ngày đăng bài: 29/12/2023
Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0706SKPT23-064>

khoảng rộng được lý giải do sự khác biệt về thời gian, địa điểm nghiên cứu. Việc đánh giá thực trạng sự hài lòng người bệnh là hoạt động quan trọng trong chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ y tế trong nước. Bệnh viện Quân Dân Y 16 là bệnh viện hạng II, thực hiện khám điều trị ngoại trú hằng ngày dao động từ 300-600 bệnh nhân, đòi hỏi nâng cao chất lượng đảm bảo sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế. Do vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm mô tả thực trạng hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện Quân Dân y 16 năm 2023 và một số y tế liên quan.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

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

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành tại khoa Khám bệnh-Bệnh viện Quân Dân y 16 với thời gian thu thập số liệu từ tháng 6/2023 đến hết tháng 7/2023.

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh ngoại trú đến khám tại bệnh viện Quân Dân y 16.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Đủ 18 tuổi, hệ dân sự, đủ nhận thức tham gia nghiên cứu và đã thực hiện đủ các dịch vụ y tế cho lần khám bệnh.

Tiêu chuẩn loại trừ: Những người bệnh là nhân viên hoặc có người nhà là nhân viên bệnh viện.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu: Chúng tôi sử dụng phương pháp ước lượng cỡ mẫu cho một tỷ lệ với kết quả tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của tác giả Nguyễn Ngọc Túy (2021) (7) là 72%.

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

Z = 1,96 với độ tin cậy 95%, p=0,72 và sai số chấp nhận d=0,05 và cỡ mẫu tối thiểu là n=121; với phương pháp chọn mẫu toàn bộ người bệnh đến khám theo một số ngày cố

định chúng tôi đã thu thập được 147 đối tượng phù hợp trong khoảng thời gian chọn mẫu.

Biến số nghiên cứu chính

Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu: Tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế.

Sự hài lòng người bệnh: Đánh giá trên 5 khía cạnh Hài lòng về Khả năng tiếp cận (5 yếu tố), Hài lòng về Thủ tục khám chữa bệnh (10 yếu tố), Hài lòng về Cơ sở vật chất khám chữa bệnh (8 yếu tố), Hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế (4 yếu tố), Hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ (4 yếu tố). Đánh giá kết quả điểm hài lòng chung, tỷ lệ hài lòng chung.

Tiêu chuẩn đánh giá

Cách tính tỷ lệ hài lòng chung bằng cách tính tổng số câu trả lời mức 4 (hài lòng) và mức 5 (rất hài lòng) của tổng toàn bộ ĐTNC chia cho tổng số câu trả lời.

Cách tính điểm trung bình bằng cách tính tổng điểm trung bình của từng ĐTNC chia cho tổng số ĐTNC (8).

Phương pháp thu thập số liệu: Sau khi đối tượng nghiên cứu hoàn tất khám đến lấy thuốc tại quầy dược, điều tra viên (02 điều dưỡng khoa khám bệnh) tiến hành giải thích mục đích ý nghĩa và phát phiếu phỏng vấn cho đối tượng nghiên cứu trả lời, trong quá trình trả lời điều tra viên hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của đối tượng nghiên cứu. Cộng cụ đánh giá là bệnh án nghiên cứu xây dựng dựa trên bảng kiểm của Bộ Y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (Mẫu phiếu số 2 áp dụng cho đối tượng người bệnh đến khám ngoại trú) (8).

Phương pháp phân tích số liệu: Xử lý số liệu định lượng (giá trị trung bình, độ lệch chuẩn), xử lý số liệu định tính (tỷ lệ %), đánh giá liên quan tính tỷ suất chênh (OR 95%CI), kết quả có ý nghĩa thống kê với p-value <0,05.

Đạo đức trong nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang đảm bảo chấp hành 13 quy tắc nghiên cứu Y sinh học và được thông qua hội đồng đạo đức trường Đại học Y tế Công cộng theo hồ sơ mã số 023-268/2023/YTCC-HD3. ĐTNC được quyền rút khỏi nghiên cứu bất kỳ thời điểm nào

và được bảo mật thông tin cá nhân.

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Kết quả đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu (n=147)

	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	≤40 tuổi	49	33,3%
	>40 tuổi	98	66,7%
	$\bar{X} \pm SD$ (tuổi)	37,4 ± 12,3	
Giới	Nam	43	29,3%
	Nữ	104	70,7%
Trình độ học vấn	Trung học cơ sở/trung học phổ thông	120	81,6%
	Đại học/cao đẳng	25	17,0%
	Sau đại học	2	1,4%
Nghề nghiệp	Nông dân/công nhân	98	66,7%
	Công chức/viên chức	17	11,6%
	Khác	32	21,7%

Kết quả nghiên cứu trên 147 đối tượng nghiên cứu với tuổi trung bình là $37,35 \pm 12,25$ tuổi, chủ yếu là nhóm tuổi ≤40 tuổi (33,3%). Có 70,7% là nữ với tỷ lệ nam/nữ là 1/2,4. Về trình độ học vấn, có 81,6% ĐTNC đạt trình độ trung học cơ sở/trung học phổ thông, 17% trình độ

đại học/cao đẳng và 1,4% trình độ học vấn sau đại học. Về đặc điểm nghề nghiệp, chủ yếu ĐTNC có nhóm nghề Nông dân/công nhân với 66,7%, công chức/viên chức là 11,6%.

Đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú

Bảng 2. Kết quả sự hài lòng trên từng khía cạnh (n=147)

Khía cạnh	Điểm		Hài lòng chung	
	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Số lượng	Tỷ lệ %
Hài lòng về Khả năng tiếp cận (5 yếu tố)	4,05	0,87	109	74,15
Hài lòng về Thủ tục khám chữa bệnh (10 yếu tố)	4,15	1,21	118	80,14
Hài lòng về Cơ sở vật chất khám chữa bệnh (8 yếu tố)	4,12	0,94	112	76,19
Hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế (4 yếu tố)	4,28	1,75	131	89,11
Hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ (4 yếu tố)	4,18	0,19	132	89,79
Điểm trung bình hài lòng chung	4,09 ± 0,71			

Kết quả về điểm và tỷ lệ hài lòng chung trên từng khía cạnh cho thấy khía cạnh đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là Hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ

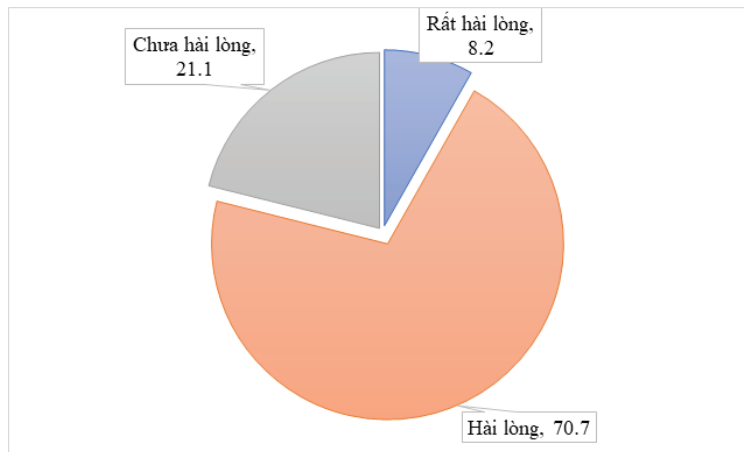
(4 yếu tố) với 89,79%, thấp nhất là Hài lòng về Khả năng tiếp cận (5 yếu tố) với 74,15% tương ứng $4,18 \pm 0,19$ điểm và $4,05 \pm 0,87$ điểm.

Bảng 3. Kết quả đánh giá của người bệnh (n=147)

Nhận định	Kết quả
Đáp ứng mong đợi người bệnh (theo thang điểm 100)	$78,18 \pm 19,21$ điểm
Nhu cầu quay lại và/hoặc giới thiệu người khác tới khám (n=147)	
Chắc chắn không bao giờ quay lại n(%)	2 (1,36%)
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác n(%)	18 (12,24%)
Có thể sẽ quay lại n(%)	31 (21,09%)
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác n(%)	96 (65,31%)

Trên thang điểm 1-100, điểm số người bệnh đánh giá chất lượng dịch vụ y tế của khoa Khám bệnh đáp ứng mong đợi là $78,18 \pm$

$19,21$ điểm. Trong đó có 2 ĐTNC chắc chắn không bao giờ quay lại và 18 ĐTNC không muốn quay lại nhưng ít lựa chọn khác.



Biểu đồ 1. Kết quả sự hài lòng chung của người bệnh (N=147)

Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú trong nghiên cứu cho thấy có 8,2% rất hài lòng và 70,7% hài lòng, có 21,1% chưa hài lòng (bình thường, không

hài lòng, rất không hài lòng).

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh ngoại trú

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh (N-147)

Yếu tố		Kết quả		OR (95%CI) p	p
		Hài lòng	Chưa hài lòng		
Tuổi	>40 tuổi	77	21	0,94 (0,71-2,11)	p=0,418
	≤40 tuổi	39	10		
Giới tính	Nữ	85	19	1,73 (1,19-3,41)	p=0,001
	Nam	31	12		
Bảo hiểm y tế	Có	111	24	6,48 3,58-8,31	p=0,021
	Không	5	7		
Thu nhập bình quân	≥5 triệu/tháng	100	22	2,56 1,89-3,41	p=0,014
	<5 triệu/tháng	16	9		
Khoảng cách đến bệnh viện	<3km	19	8	0,56 0,18-1,02	p=0,084
	≥3km	97	23		

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng liên quan người bệnh bao gồm Giới tính nữ (OR 1,73 95%CI 1,19-3,41) p=0,001, Có sử dụng bảo hiểm y tế (OR 6,48 95%CI 3,58-8,31) p=0,021 và Thu nhập bình quân cá nhân ≥5 triệu/tháng (OR 2,56 95%CI 1,89-3,41) p=0,014. Sự khác biệt các nhóm liên quan đến 3 yếu tố trên có ý nghĩa thống kê với p<0,05.

BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu về đặc điểm chung người bệnh, nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tuổi trung bình 37,35 ± 12,25 tuổi với nhóm tuổi cao nhất là >40 tuổi (66,7%). Tương tự với nghiên cứu của Trần Thị Lý (2023) (9) với 42,0% đối tượng <40 tuổi, nghiên cứu của Huigang Liang (2021) (10) với 48% đối tượng <35 tuổi, khác so với nghiên cứu Trương Văn Hiếu (2022) (5) với 68,6% độ tuổi từ 25-60 tuổi. Có 70,7% là nữ với tỷ lệ nam/nữ là 1/2,4, khác so với Huigang Liang (2021) với 43,19% nữ, Trần Thị Lý (2023) (9) với 34,4% nữ và Trương Văn Hiếu (2022) (5) với 46,9% nữ. Về đặc điểm trình độ học vấn có 81,6% đạt trình độ trung học cơ sở/trung học phổ thông, 17% trình độ đại học/cao đẳng

và 1,4% trình độ học vấn sau đại học. Về đặc điểm nghề nghiệp chủ yếu là nhóm nghề Nông dân/công nhân với 66,7%, công chức/viên chức là 11,6%.

Kết quả về điểm và tỷ lệ hài lòng chung trên từng khía cạnh cho thấy khía cạnh Hài lòng về Khả năng tiếp cận (5 yếu tố), Thủ tục khám chữa bệnh (10 yếu tố), Cơ sở vật chất khám chữa bệnh (8 yếu tố), Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn nhân viên y tế (4 yếu tố), Kết quả cung cấp dịch vụ (4 yếu tố) có kết quả số điểm lần lượt là 4,05 ± 0,87; 4,15 ± 1,21; 4,12 ± 0,94; 4,28 ± 1,75; 4,18 ± 0,19. Kết quả cho biết số điểm trung bình tổng toàn bộ các khía cạnh là 4,09 ± 0,71. Kết quả của chúng tôi thấp hơn so với Trương Văn Hiếu (2022) (5) với 4,52 ± 0,49 điểm khi nghiên cứu ở bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương, thấp hơn so với nghiên cứu của Đào Duy Quân (2022) (11) với 4,32 ± 0,4 điểm. Sự khác biệt bước đầu được giải thích do sự khác biệt về đặc điểm phân cấp bệnh viện khi bệnh viện chúng tôi nghiên cứu là Bệnh viện Quân Dân Y 16 tương đương bệnh viện hạng B-C gặp nhiều khó khăn hơn so với các bệnh viện tuyến trung ương của tác giả Trương Văn Hiếu (2022) và tác giả Đào Duy Quân (2022) (5),(11). Trong đó đánh giá

kết quả sự hài lòng trên 5 khía cạnh cho thấy khía cạnh điểm thấp nhất là Khả năng tiếp cận, với đặc thù bệnh viện Quân Dân y chúng tôi chưa xây dựng được quy trình đưa hình ảnh bệnh viện và đưa sự thuận tiện tiếp cận bệnh viện đến người bệnh tốt nhất trong khi cơ chế thị trường khiến hầu hết các bệnh viện khác thay đổi tư duy tiếp cận bệnh nhân ngày một khác. Đánh giá kết quả về tỷ lệ hài lòng chung của 5 khía cạnh lần lượt như trên là 74,15%; 80,14%; 76,19%; 89,11% và 89,79%. Với tỷ lệ hài lòng chung đạt 78,9%. Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy về tỷ lệ hài lòng chung tương đồng với Đào Duy Quân (2022) (11) với 76,5% người bệnh hài lòng, con số này ở Trương Văn Hiếu (2022) (5) ghi nhận kết quả cao với 91,1%. Trong đó yếu tố thấp nhất vẫn là Khả năng tiếp cận. Do đó bệnh viện cần xây dựng quy trình tiếp cận cho người bệnh bằng cách nào đó giúp cho người bệnh dễ tiếp cận đến bệnh viện bằng các phương pháp đẩy mạnh truyền thông, thông tin, xây dựng hệ thống biển báo, đường lối đi trong, ngoài bệnh viện, từ đó nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh về khả năng tiếp cận bệnh viện. Chúng tôi khảo sát đánh giá mức độ đáp ứng của bệnh viện so với kỳ vọng người bệnh khi đến khám, kết quả cho thấy số điểm trung bình đạt được là $78,18 \pm 19,21/100$ điểm, trong đó có 13,6% người bệnh cho biết không muốn quay lại khám hoặc không giới thiệu cho người khác đến khám. Kết quả này cao hơn nhiều so với nghiên cứu của Trần Thị Lý (2023) (9) với 1,1%.

Đánh giá một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh người bệnh, kết quả cho thấy người bệnh nữ (OR 1,73 95%CI 1,19-3,41), Có sử dụng bảo hiểm y tế (OR 6,48 95%CI 3,58-8,31) và Thu nhập bình quân cá nhân ≥ 5 triệu/tháng (OR 2,56 95%CI 1,89-3,41) có mức hài lòng về dịch vụ khám bệnh cao hơn nhóm còn lại, các yếu tố giới tính, có sử dụng bảo hiểm y tế và thu nhập bình quân cá nhân kết quả sự liên quan có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Kết quả cho thấy yếu tố có

sử dụng bảo hiểm y tế có tác động đến mức độ mong đợi và kết quả hài lòng người bệnh. Trong khi nghiên cứu của tác giả Trương Văn Hiếu (2022) (5) báo cáo chỉ có yếu tố địa cư ảnh hưởng đến khả năng hài lòng có ý nghĩa thống kê. Kết quả cho thấy trong nghiên cứu của chúng tôi ĐTN có nhiều đặc điểm liên quan ảnh hưởng đến tâm lý hài lòng hơn so với các nghiên cứu khác.

Kết quả nghiên cứu còn gặp hạn chế do cỡ mẫu nghiên cứu chưa lớn, thời gian nghiên cứu ngắn thu thập dữ liệu trong 2 tháng, chưa mang tính đại diện cho bệnh viện trong khoảng thời gian dài và chưa đại diện cho các bệnh viện khác trong khu vực tỉnh Bình Phước.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng người bệnh khám ngoại trú tại khoa Khám bệnh-Bệnh viện Quân Dân Y 16 cho thấy kết quả về sự hài lòng người bệnh còn thấp với số điểm trung bình là $4,09 \pm 0,71$ điểm với tỷ lệ hài lòng chung là 78,9%. Trong đó khía cạnh Khả năng tiếp cận và Cơ sở vật chất khám chữa bệnh là 2 khía cạnh có tỷ lệ hài lòng thấp nhất. Một số yếu tố liên quan đến kết quả hài lòng là giới tính nữ, có sử dụng bảo hiểm y tế và thu nhập bình quân cá nhân ≥ 5 triệu/tháng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy cần có sự cải thiện để nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ, giảm thời gian chờ đợi khám và trả kết quả. Cần cải thiện điều kiện cơ sở vật chất cung cấp các thông tin chỉ dẫn rõ ràng hơn để nâng cao chất lượng điều trị, cải thiện sự hài lòng của người bệnh đến khám.

Lời cảm ơn: Chúng tôi gửi lời cảm ơn đến ban giám đốc bệnh viện, lãnh đạo khoa Khám bệnh tạo điều kiện cho chúng tôi hoàn thành nghiên cứu và cảm ơn đến những người bệnh đã tham gia nghiên cứu gián tiếp góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh ngoại trú cho bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Asamrew N; Endris AA; Tadesse M; Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2473469.
2. Emmanuel K; Chastonay P; Patient Satisfaction Studies and the Monitoring of the Right to Health: Some Thoughts Based on a Review of the Literature. *Global Journal of Health Science*. 2011;Apr 1;3.
3. Tung YC; Chang GM; Patient satisfaction with and recommendation of a primary care provider: associations of perceived quality and patient education. *Int J Qual Health Care*. 2009 Jun;21(3):206–13.
4. Schoenfelder T; Klewer J; Kugler J; Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *Int J Qual Health Care*. 2011;23(5):503-9.
5. Trương Văn Hiếu; Lê Thị Liên; Nguyễn Thị Lan Anh; Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Răng hàm mặt Trung ương Hà Nội - năm 2021. *Tạp chí Y Học Việt Nam*; 2022;517 (8):17-23.
6. Trịnh Thị Thúy Hằng; Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ khám bệnh tại khoa Khám bệnh theo yêu cầu Bệnh viện Phụ sản Trung Ương năm 2014 Trường đại học Y Hà Nội; 2014.
7. Nguyễn Ngọc Túy; Đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa khu vực tỉnh An Giang năm 2021: Đại học Y tế công cộng; 2021.
8. Bộ Y tế; Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. 2019.
9. Trần Thị Lý; Mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện Phổi trung ương. *Tạp chí Y Học Việt Nam*; 2023;527(6).
10. H.Liang, Y.Xue, Z.R.Zhang. Patient satisfaction in China: a national survey of inpatients and outpatients. *BMJ Open*. 2021;11(9):e049570.
11. Đào Duy Quân; Nguyễn Trọng Hưng; Lê Thị Thu Hà; Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại khoa điều trị theo yêu cầu, bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021. *Tạp chí Y Học Việt Nam*; 2022;512 (3-1):155-8.

Evaluation of Outpatient satisfaction at the Department of Medical Examination, 16th Military Hospital, in 2023

Nguyễn Văn Vương¹, Phạm Việt Cường²

¹16th Military Hospital

²Hanoi University of Public Health

The study aimed to evaluate the satisfaction of outpatients at the Department of Examination - Military Hospital 16 in 2023. The design of a cross-sectional descriptive study was collected on 147 outpatients by quantitative interview method, using the checklist of the Ministry of Health according to Decision 3869/QĐ-BYT. Research results show that the average overall satisfaction score is 4.09 ± 0.71 points, with 78.9% satisfied (including very satisfied and satisfied). Satisfaction results according to the following aspects: Accessibility (74.15%), Medical examination and treatment procedures (80.14%), Medical examination and treatment facilities (75.94%), Thai Behavior and professional capacity of medical staff (89.29%), Service delivery results (81.29%). Some factors related to satisfaction indicated in the study are female gender, using health insurance and average personal income ≥ 5 million/month, the difference is statistically significant with $p < 0.05$. Research results show that the satisfaction status of outpatients at the Outpatient Department is lower than the hospital's expectations and compared with other studies, especially in terms of Accessibility and Medical examination and treatment facilities.

Keywords: Satisfaction, Outpatient treatment, Patient.