Khảo sát sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh khi đến khám tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2023

Đỗ Thị Tuyết Mai[1]*, Nguyễn Thị Anh Thư[1], Nguyễn Hải Ninh[1], Phạm Thị Thu Hương[1]

[1] *Trường Đại Học Y Dược Hải Phòng*

***Tác giả liên hệ**
Đỗ Thị Tuyết Mai
Trường Đại học Y Dược Hải Phòng
Điện thoại: 0368458815
Email: dttmai@hpmu.edu.vn

Thông tin bài đăng
Ngày nhận bài: 19/12/2024
Ngày phản biện: 22/12/2024
Ngày duyệt bài: 01/02/2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang nhằm mô tả sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh khi đến khám tại bệnh viện đại học y Hải Phòng năm 2023. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh khi đến khám là 70,3%. Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 67,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 54,0%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 54,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 93,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 87,2%. Có mối liên quan giữa yếu tố tôn giáo (OR= 0,1; p= 0,003) và việc có sử dụng BHYT hay không của người bệnh (OR=3,08; p= 0,005) với sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng.

Từ khóa: *sự hài lòng, yếu tố liên quan, khám bệnh, Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng*

Survey and related factors on patient satisfaction when medical examination at Hai Phong Medical University Hospital in 2023

ABSTRACT: Cross-sectional descriptive study to describe patient satisfaction when visiting Hai Phong Medical University Hospital in 2023. Research results show that the overall satisfaction rate of patients when examination is 70.3%. The rate of patients satisfied with accessibility is 67.3%. The rate of patients satisfied with the transparency of information and medical examination and treatment procedures is 54.0%. The rate of patients satisfied with facilities and patient service facilities is 54.3%. The rate of patients satisfied with the behavior and professional capacity of medical staff is 93.3%. The rate of patients satisfied with the results of service provision is 87.2%. There is a correlation between the factor of religion (OR= 0.1; p= 0.003) and the patients have health insurance (OR= 3,08 ; p= 0.005) with the satisfaction of patients.

Keywords: *satisfaction, related factors, medical examination, Hai Phong Medical University Hospital*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những mục tiêu quan trọng của công tác quản lý chất lượng bệnh viện. Chất lượng chăm sóc người bệnh không chỉ phụ thuộc vào cơ sở vật chất, phương tiện trang thiết bị, mà còn phụ thuộc vào kiến thức, thái độ, kỹ năng tay

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

nghề và quy trình khám chữa bệnh của nhân viên y tế. Theo tổ chức Y tế thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Vì vậy, có thể nói người bệnh chính là đối tượng trực tiếp đánh giá chất lượng, uy tín của cơ sở y tế trong đó một phần là đánh giá thái độ, trách nhiệm, cách chăm sóc của nhân viên y tế và sự hồi phục của người bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh. Tại Việt Nam, sự hài lòng của người bệnh khi tham gia khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế đang là một trong những vấn đề được quan tâm của ngành y tế. Theo Quyết định số 29/2008/ QĐ-BYT ngày 18 tháng 08 năm 2008 của Bộ Y tế "Qui tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế"; Chỉ thị 05/CT-BYT ngày 10 tháng 09 năm 2012 "về việc tăng cường thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh sau khi điều chỉnh giá dịch vụ y tế"; Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 04 năm 2013 "Về việc ban hành hướng dẫn qui trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện" đã cho thấy rằng Đảng và Nhà nước ta đang rất quan tâm đến chất lượng dịch vụ y tế và đây chính là một trong những mục tiêu cần phát triển và hoàn thiện thêm. Bệnh viện đại học Y Hải Phòng hiện nay đã và đang đầu tư phát triển cơ sở vật chất, kĩ thuật ngày càng hiện đại để phục vụ người bệnh. Số lượng bệnh nhân tin tưởng đến khám và điều trị tại bệnh viện ngày một tăng dần. Nhằm có các nhận xét khách quan về chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện, từ đó tìm ra giải pháp giúp nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại cơ sở y tế, tôi thực hiện đề tài "Khảo sát sự hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh khi đến khám bệnh tại bệnh viện Đại học y Hải Phòng năm 2023".

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh trên 18 tuổi đến khám bệnh tại bệnh viện đại học y Hải Phòng.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu từ tháng 1 đến tháng 6 năm 2023.

Địa điểm: Khoa khám bệnh, Bệnh viện đại học y Hải Phòng.

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu, chọn mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

$$n = z^2_{(1-\alpha/2).}\, p(1-p)/d^2$$

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu

Z: Hệ số tin cậy phụ thuộc vào ngưỡng xác suất α

Chọn α =0,05 thì Z(1-α/2) = 1,96 (độ tin cậy 95%).

p = tỷ lệ hài lòng theo kết quả nghiên cứu trước 58% = 0,58 (dựa theo kết quả nghiên cứu của tác giả Lê Thanh Quỳnh khi nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh năm 2020 [1]).

d: Độ chính xác mong muốn giữa tỷ lệ thu được từ mẫu và quần thể nghiên cứu (chọn d = 0,06).

Thay vào công thức tính được cỡ mẫu tối thiểu n=260. Trên thực tế nhóm nghiên cứu lựa chọn khảo sát trên 300 người bệnh để loại trừ các trường hợp bị thiếu thông tin khi phỏng vấn hoặc các phiếu hỏi bị lỗi.

Chọn mẫu: Khoa khám bệnh, Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng mỗi ngày có khoảng 30 – 100 bệnh nhân đến khám. Tiến hành thu thập số liệu từ 01/3/2023 đến 1/06/2023. Áp dụng cách chọn mẫu thuận tiện, mỗi tuần vào thứ 3, thứ 6, mỗi ngày chúng tôi phỏng vấn 10 bệnh nhân có số thứ tự chẵn bắt đầu từ số 2 cho đến khi đủ 10 bệnh nhân, đến khám trong thời gian trên cho đến khi đủ cỡ mẫu nghiên cứu.

Biến số, chỉ số trong nghiên cứu

Thông tin cá nhân của đối tượng nghiên cứu: Tuổi, Giới, Dân tộc, Tôn giáo, Trình độ học

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

vấn, Nghề nghiệp, Tình trạng hôn nhân, Kinh tế hộ gia đình, Bảo hiểm y tế, Số lần khám bệnh, Thời gian khám bệnh, Mục đích khám bệnh, Tình trạng sức khỏe.

Sự hài lòng của người bệnh về: khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị; cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử , năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ.

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh.

Công cụ thu thập số liệu

Phần 1: bộ câu hỏi nhân khẩu học liên quan đến thông tin cá nhân đối tượng nghiên cứu.

Phần 2: bộ câu hỏi đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh tại cơ sở y tế do Bộ Y tế ban hành [2]

Xử lý và phân tích số liệu

Sử dụng phần mềm SPSS 20.0 nhập và phân tích số liệu.

Dùng phương pháp thống kê mô tả để trình bày kết quả nghiên cứu.

Sử dụng tần suất và tỷ lệ phần trăm để mô tả dữ liệu.

Thang đo Likert (5 cấp độ từ rất tốt đến tốt, bình thường, kém và rất kém) để đánh giá sự hài lòng của người bệnh, cho điểm từ 1 đến 5 tương đương với từng mức độ.

Điểm hài lòng của từng tiểu mục được mã hóa thành 2 nhóm: nhóm hài lòng với số điểm ≥ 4 và nhóm chưa hài lòng với số điểm < 4.

Điểm hài lòng chung của từng bộ phận là tổng điểm của các tiểu mục (yếu tố) trong mỗi bộ phận đó.

Các yếu tố	Số điểm tương ứng với số tiểu mục	Nhóm chưa hài lòng	Nhóm hài lòng
Khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế	4 điểm x 04 tiểu mục = 16 điểm	< 16 điểm	≥ 16 điểm
Sự minh bạch thông tin và thủ tục điều trị	4 điểm x 10 tiểu mục = 40 điểm	< 40 điểm	≥ 40 điểm
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4 điểm x 08 tiểu mục = 32 điểm	< 32 điểm	≥ 32 điểm
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4 điểm x 04 tiểu mục = 16 điểm	< 16 điểm	≥ 16 điểm
Kết quả cung cấp dịch vụ	4 điểm x 04 tiểu mục = 16 điểm	< 16 điểm	≥ 16 điểm

KẾT QUẢ

Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. *Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n=300)*

Thông tin của đối tượng nghiên cứu	Số lượng (n)	Tỷ lệ %

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

Giới tính	Nam	119	39,7
	Nữ	181	60,3
Nhóm tuổi	Trẻ (18- ≤35)	46	15,3
	Trung niên (>35 - ≤55)	81	27,0
	Già (> 55)	173	57,7
Dân tộc	Kinh	296	98,7
	Khác	4	1,3
Tôn giáo	Không	280	93,3
	Có	20	6,7
Tình trạng hôn nhân	Có gia đình	208	69,3
	Độc thân	92	20,7
Kinh tế hộ gia đình	Đủ chi tiêu	271	90,3
	Không đủ chi têu	29	9,7
Bảo hiểm y tế	Có	272	90,7
	Không	28	9,3
Số lần khám chữa bệnh/1 năm	1-2 lần	127	42,3
	3-5 lần	148	49,3
	> 5 lần	25	8,3
Tổng		**300**	**100%**

Bảng 1 cho thấy đối tượng nghiên cứu có 39,7% là nam giới và 60,3% là nữ giới. Chiếm tỷ lệ cao nhất là nhóm tuổi già trên 55 tuổi là 57,7%. Dân tộc Kinh chiếm tỷ lệ 98,7%; còn lại là các dân tộc khác 1,3%. Tình trạng hôn nhân của người đến khám bệnh chủ yếu là đã có gia đình (69,3%). Người bệnh đến khám 90,7% có BHYT. Có 42,3% người bệnh đã đến khám tại bệnh viện 1-2 lần trong năm 2022; 49,3% người bệnh khám từ 3-5 lần và 8,3% người bệnh khám trên 5 lần tại bệnh viện trong năm 2022.

Sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh tại bệnh viện đại học y Hải Phòng.

Bảng 2. *Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (n=300)*

Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
Biển báo chỉ dẫn đến bệnh viện	3(1)	31(10,3)	207(69,0)	59(19,7)
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng	3(1,0)	39(13,0)	221(73,7)	37(12,3)
Đánh số các khối nhà, cầu thang	2(0,7)	41(13,7)	204(68,0)	53(17,7)
Các lối đi	3(1)	45(15,0)	202(67,3)	50(16,7)

Bảng 2 thể hiện sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế: có 86,0% người bệnh hài lòng với sơ đồ và các biển báo chỉ dẫn trong bệnh viện; 84,0% người bệnh hài lòng với các lối đi trong bệnh viện.

Bảng 3. *Sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n=300)*

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

Quy trình khám bệnh	2(0,7)	50(16,7)	205(68,3)	43(14,3)
Giá dịch vụ y tế	2(0,7)	56(18,6)	185(61,7)	57(19,0)
Nhân viên y tế tiếp đón	0(0)	13(4,3)	131(43,7)	156(52,0)
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng kí	3(1,0)	42(14,0)	208(69,3)	47(15,7)
Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	2(0,7)	59(19,7)	196(65,3)	43(14,3)
Thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	1(0,3)	40(13,3)	195(65,0)	64(21,4)
Thời gian chờ làm xét nghiệm	2(0,7)	123(41,0)	139(46,3)	36(12,0)
Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	3(1,0)	104(34,7)	159(53,0)	34(11,3)

Bảng 3 cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng kí khám là 85,0%. Có 86,4% người bệnh hài lòng với thời gian được bác sĩ khám; 84,3% người bệnh hài lòng với quy trình khám bệnh và 64,3% người bệnh hài lòng với thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm chiếu chụp.

Bảng 4. *Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n=300)*

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	**Không hài lòng**	**Bình thường**	**Hài lòng**	**Rất hài lòng**
	n(%)	**n(%)**	**n(%)**	**n(%)**
Phòng chờ, sảnh chờ khám	3 (1,0)	42 (14,0)	195 (65,0)	60 (20,0)
Ghế ngồi trong phòng chờ	5 (1,7)	33 (11,0)	217 (72,3)	45 (15,0)
Đảm bảo riêng tư khi khám bệnh	1 (0,3)	47 (15,7)	217 (72,3)	35 (11,7)
Nhà vệ sinh	16 (5,3)	77 (25,7)	189 (63,0)	18 (6,0)
Môi trường bệnh viện	2 (0,7)	35 (11,7)	197 (75,0)	66 (22,4)

Bảng 4 thể hiện sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có 97,4% người bệnh hài lòng với môi trường bệnh viện; 85,0% người bệnh hài lòng với các dịch vụ trong phòng chờ và 84,0% người bệnh cảm thấy hài lòng về sự đảm bảo riêng tư khi khám bệnh.

Bảng 5. *Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n=300)*

Thái độ ứng xử , năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	**Không hài lòng**	**Bình thường**	**Hài lòng**	**Rất hài lòng**
	n(%)	**n(%)**	**n(%)**	**n(%)**
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	0	4(1,3)	133(44,3)	163(54,4)
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ...)	2(0,7)	12(4,0)	185(61,6)	101(33,7)
Được nhân viên y tế đối xử công bằng, tôn trọng	0	9(3,0)	186(62,0)	105(35,0)
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng	1(0,3)	15(5,0)	196(65,3)	88(29,4)

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

Bảng 5 cho thấy 98,7% người bệnh hài lòng với lời nói, thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế; có 94,6% người bệnh hài lòng với năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng và có 3,0% người bệnh cảm thấy chưa hài lòng với việc được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

Bảng 6. *Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ (n=300)*

Kết quả cung cấp dịch vụ	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
Kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng	3(1,0)	16(5,3)	181(60,4)	100(33,3)
Hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc rõ ràng	1(0,3)	28(9,3)	215(71,7)	56(18,7)
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	2(0,7)	29(9,7)	208(69,3)	61(20,3)
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	1(0,3)	19(6,3)	217(72,4)	63(21,0)

Bảng 6 thể hiện tỷ lệ người bệnh hài lòng về giá cả dịch vụ y tế là 93,4% và 89,6% người bệnh tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế tại bệnh viện.

Bảng 7. *Tỷ lệ hài lòng chung của ĐTNC khi đến khám bệnh (n=300)*

Sự hài lòng của người bệnh	Không hài lòng	Hài lòng	Tổng
	n(%)	n(%)	n(%)
Khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế	98(32,7)	202(67,3)	300(100,0)
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	138(46,0)	162(54,0)	300(100,0)
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	137(45,7)	163(54,3)	300(100,0)
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	20(6,7)	280(93,3)	300(100,0)
Kết quả cung cấp dịch vụ	49(16,3)	251(83,7)	300(100,0)
Sự hài lòng chung	**89(29,7)**	**211(70,3)**	**300(100,0)**

Kết quả Bảng 7 mô tả tỷ lệ người bệnh hài lòng khi đến khám tại bệnh viện đại học Y Hải Phòng là 70,3% và 29,7% người bệnh không hài lòng. Có 93,3% người bệnh hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và 83,7% người bệnh hài lòng với kết quả khám bệnh họ nhận được.

Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khi đến khám tại bệnh viện đại học y Hải Phòng.

Bảng 8. *Mối liên quan giữa tôn giáo với sự hài lòng của người bệnh (n=300)*

Yếu tố liên quan		Sự hài lòng của người bệnh		*OR (95%CI)*	*p (χ^2)*
		Hài lòng (n%)	Không hài lòng (n%)		
Tôn giáo	Không	192(64,0)	88(29,4)	0,1	0,003

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

	Có	19(6,3)	1(0,3)	(0,01-0,87)	
Bảo hiểm y tế	Có	198(66,0)	74(24,7)	3,08 (1,4-6,8)	0,005
	Không	13(4,3)	15(5,0)		
Tổng		211(70,3)	89(29,7)		

Bảng 8 cho thấy người bệnh không có tôn giáo có tỷ lệ hài lòng cao gấp 0,1 lần so với những người bệnh có tôn giáo (OR=0,1; 95% CI: 0,01-0,87; p<0,05). **N**hóm người bệnh có BHYT có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,08 lần so với những người bệnh không có BHYT (OR=3,08; 95% CI: 1,4-6,8; p<0,05).

BÀN LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện đại học Y Hải Phòng là 70,3% và tỷ lệ người bệnh không hài lòng là 29,7% [Theo kết quả Bảng 7]. Kết quả nghiên cứu này thấp hơn kết quả nghiên cứu trước đó tại bệnh viện của tác giả Cao Thi Huyền vào năm 2021, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng là 76,6% và tỷ lệ không hài lòng của người bệnh là 23,4% [2] và kết quả nghiên cứu của tác giả Phạm Minh Khuê năm 2018 tại bệnh viện đa khoa Thủy Nguyên Hải Phòng là 85% [3]. Có thể giải thích sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng giữa các nghiên cứu là do sự khác nhau về thời điểm thực hiện khảo sát, địa điểm, công cụ, thời điểm phỏng vấn, đối tượng nghiên cứu. Thậm chí tỷ lệ hài lòng khác nhau có thể do sự khác nhau giữa các quy ước biến trong nghiên cứu. Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 67,3%. Tỷ lệ này thấp hơn nghiên cứu trước đó của tác giả Trần Thị Hồng Cẩm, sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận là 70,5% [4]. Còn ở trong kết quả nghiên cứu của tác giải Nguyễn Thị Hồng Hoa và Phạm Huy Tuấn Kiệt thì sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận và thủ tục hành chính là 78% [5]. Người bệnh hài lòng với thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng kí khám là 85,0% và 86,3% người bệnh hài lòng với thời gian được bác sĩ khám và tư vấn. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu trước đó của Bùi Thị Sung là 77,0% [6]. Tuy nhiên kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Trần Viết Tiệp tại Bệnh viện Việt Nam-Thụy Điển Uông Bí là 90,1% [7]. Hiện tại, mỗi ngày, bệnh viện có thể tiếp đón hàng trăm người bệnh đến khám chữa bệnh do đó việc người bệnh phải xếp hàng, chờ tới lượt đăng kí khám, chờ được bác sĩ khám và tư vấn hay chờ đến lượt làm các xét nghiệm cận lâm sàng là không tránh khỏi. Tại một số phòng xét nghiệm, chỉ có 1 bác sĩ phụ trách và có 1 điều dưỡng vừa hỗ trợ bác sĩ, vừa hướng dẫn người bệnh nên thời gian chờ đợi cũng có thể kéo dài hơn. Tuy nhiên, hầu hết người bệnh hài lòng với sự đón tiếp và hướng dẫn làm các thủ tục của nhân viên y tế với tỷ lệ 95,7%. Luôn có nhân viên tiếp đón tại bàn tiếp đón hay tại mỗi khối nhà, cầu thang, hỗ trợ người bệnh và giải đáp thắc mắc. Có thể nói, ấn tượng ban đầu về thái độ đón tiếp của NVYT có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của người bệnh sau đó. Kết quả này tương đương với nghiên cứu trước đó của Cao Thị Huyền năm 2021 (93,0%) [2]. Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm cũng làm hài lòng số đông bệnh nhân khi đến khám chữa bệnh tại đây (64,3%). Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên, Hải Phòng [3]. Điều này cho thấy sự hài lòng của người bệnh về thời gian chờ thông báo kết quả ngày càng tăng lên, thời gian chờ đợi của người bệnh được rút ngắn do hệ thống máy móc, trang thiết bị hiện

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

đại và trình độ của các kỹ thuật viên ngày càng được nâng cao.Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có 54,3% người bệnh hài lòng với dịch vụ được cung cấp và 45,7% người bệnh không hài lòng. Kết quả này thấp hơn so với kết quả trước đó của Bùi Thị Sung là 62,8% [6]. Do dãy nhà bệnh viện đã xây dựng từ lâu, hiện tại đang được tu sửa gây nên nhiều sự không hài lòng cho người bệnh. Tuy vậy, tòa nhà mới hiện tại đã và đang đi vào hoạt động sẽ đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người dân khi đến khám chữa bệnh. Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, có 93,3% người bệnh hài lòng. Đây là tỷ lệ cao nhất trong 5 khía cạnh, tương đương với kết quả nghiên cứu của Cao Thị Huyền là 92,8% [2]. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ đạt 83,7% và có 16,3% người bệnh không hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ tại bệnh viện. Kết quả này tương đương với kết quả nghiên cứu của tác giả Dương Anh Dũng tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2018 là 85% [8] nhưng thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Bùi Thị Sung là 87,2% [6].

Khi phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh, thì tôn giáo và việc có sử dụng bảo hiểm y tế hay không có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện Đại học y Hải Phòng. Người bệnh không có tôn giáo có tỷ lệ hài lòng cao gấp 0,1 lần so với những người bệnh có tôn giáo (OR=0,1, 95% CI: 0,01-0,87, p<0,05). Kết quả này khác với kết quả nghiên cứu trước đó của tác giả Trần Thị Hồng Cẩm, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh nhận được theo tôn giáo của người trả lời [4]. Nhóm người bệnh có BHYT có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,08 lần so với những người bệnh không có BHYT (OR=3,08, 95% CI: (1,4-6,8), p<0,05). Tỷ lệ người bệnh có BHYT hài lòng với chất lượng dịch vụ được cung cấp là 66,0% và có 4,3% người bệnh không sử dụng BHYT cảm thấy hài lòng. Kết quả này khác với kết quả phân tích trước đó trong nghiên cứu của tác giả Bùi Thị Sung: người bệnh không sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng là 55,6% và sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng thấp hơn là 51,2% [6]. Điều này hoàn toàn phù hợp với tình hình thực tế của Bệnh viện bởi quyền lợi của người sử dụng BHYT ngày càng được mở rộng. Hiện tại người bệnh có thể sử dụng BHYT tại các cơ sở y tế có cùng hạng với cơ sở y tế đăng kí ban đầu vì vậy số lượng người dân tham gia bảo hiểm y tế liên tục tăng qua các năm. Việc sử dụng BHYT hay không có/ không sử dụng là một trong những yếu tố có liên quan, ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Với những người bệnh không sử dụng BHYT, họ sẽ phải trả một khoản chi phí cao hơn nên thường sẽ có tâm lý, nhu cầu đòi hỏi cao hơn về chất lượng dịch vụ. Như vậy, các dịch vụ y tế mà bệnh viện cung cấp đa số đáp ứng đủ nhu cầu của người dân, người bệnh chủ yếu không hài lòng về nhà vệ sinh, các lối đi hay thời gian chờ kết quả xét nghiệm. Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng cần tiếp tục duy trì và nâng cao cơ sở vật chất, chất lượng các dịch vụ y tế để đáp ứng với nhu cầu của người bệnh, cải thiện môi trường bệnh viện.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh khi đến khám tại bệnh viện Đại học Y Hải Phòng là 70,3%. Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 67,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 54,0%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 54,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là 93,3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 87,2%. Có mối liên quan giữa yếu tố tôn giáo (OR= 0,1; p= 0,003) và việc có sử dụng BHYT hay không của người bệnh (OR=

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

3,08; p= 0,005) với sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thanh Quỳnh, 2020, "Thực trạng và một số yêu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh tại khoa Xquang bệnh viện Hữu nghị đa khoa Nghệ An", Luận văn tốt nghiệp Bác sỹ chuyên khoa II, Đại học Y Dược Hải Phòng.
2. Cao Thị Huyền, 2021, "Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám tại khoa khám bệnh, bệnh viện Đại học Y Hải Phòng", Luận văn tốt nghiệp, trường đại học Y Dược Hải Phòng.
3. Phạm Minh Khuê, Nguyễn Thị Thắm, Phạm Thanh Hải và cộng sự, 2019, "Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Thủy Nguyên, Hải Phòng năm 2018", Tạp chí Y học dự phòng, Tập 29(Số 9), tr190.
4. Trần Thị Hồng Cẩm, 2017, "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại một số bệnh viện công lập", Luận văn Tiến sỹ ngành Xã hội học, Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
5. Nguyễn Thị Hồng Hoa, Phạm Huy Tuấn Kiệt, 2022, "Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện bưu điện cơ sở 1 năm 2020 và một số yếu tố liên quan", Tạp chí y học Việt Nam, Tập 512, số 2(2022), tr. 150-154.
6. Bùi Thị Sung, 2021, "Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám tại phòng khám y học gia đình, bệnh viện Đại học Y Hải Phòng", Luận văn Thạc sỹ y tế công cộng, Đại học Y Dược Hải Phòng.
7. Trần Viết Tiệp, 2018, " Đánh giá sự hài lòng của người bệnh/ người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Việt Nam- Thụy Điển Uông Bí, quý IV năm 2017" Tạp chí Y học Việt Nam, 465 (đặc biệt), tr271-279.
8. Dương Anh Dũng, 2018, "Một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của người bệnh tại bệnh viện Hữu nghị Việt Đức năm 2018", Tạp chí Y học dự phòng, Tập 29 (số 2).

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe