

Sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Phòng khám Đa khoa Trung Hà năm 2024 – 2025

Đỗ Đình Tiệp^{1*}, Phạm Hồng Minh¹

¹ Trường Đại học Y Dược Hải Phòng

***Tác giả liên hệ**

Đỗ Đình Tiệp
Trường Đại học Y Dược Hải Phòng
Điện thoại: 0768369389
Email: ddtiep@hpmu.edu.vn

Thông tin bài đăng

Ngày nhận bài: 11/01/2025
Ngày phản biện: 15/01/2025
Ngày duyệt bài: 09/02/2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu mô tả cắt ngang thực hiện trên 392 người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế đến khám tại Phòng khám Đa khoa Trung Hà, thành phố Thủy Nguyên tháng 10/2024 đến tháng 02/2025 để đánh giá mức độ hài lòng và một số yếu tố liên quan của người bệnh. Nghiên cứu sử dụng bộ công cụ chuẩn hóa do Bộ Y tế ban hành với 5 nhóm nội dung chính: khả năng tiếp cận, minh bạch thông tin, cơ sở vật chất, thái độ và năng lực của cán bộ y tế. Kết quả nghiên cứu cho thấy điểm hài lòng trung bình dao động từ 3,94 đến 4,15 trên thang điểm 5, yếu tố được đánh giá cao nhất là thái độ giao tiếp của nhân viên y tế ($4,15 \pm 0,42$), trong khi cơ sở vật chất nhận được mức điểm thấp nhất ($3,94 \pm 0,42$). Nghiên cứu cũng nhận thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng giữa các nhóm người bệnh theo tuổi, giới tính, nghề nghiệp và nơi cư trú. Trong đó, nam giới có mức độ hài lòng cao hơn nữ giới, người sống ở nông thôn có mức hài lòng cao hơn người ở trung tâm. Nhóm người < 30 tuổi có điểm hài lòng cao nhất ($4,34 \pm 0,21$), giảm dần ở nhóm 30–40 tuổi ($4,11 \pm 0,37$) và > 40 tuổi ($4,00 \pm 0,45$). Nhóm cán bộ/công chức có mức hài lòng thấp nhất ($3,93 \pm 0,35$). Nhìn chung, người bệnh hài lòng với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại phòng khám. Tuy nhiên, chúng tôi vẫn cần tiếp tục cải thiện cơ sở vật chất và nâng cao trải nghiệm của người bệnh trong tương lai.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh ngoại trú, phòng khám

Patient Satisfaction at Trung Ha General Clinic in 2024 – 2025

ABSTRACT: A cross-sectional study was conducted on 392 patients holding health insurance cards who sought medical care at Trung Ha General Clinic, Thuy Nguyen City, from October 2024 to February 2025. The study aimed to assess the level of patient satisfaction and associated factors. A standardized assessment toolkit issued by the Ministry of Health was utilized, covering five key dimensions: accessibility, information transparency, physical infrastructure, and the attitude and competence of medical staff. Results revealed that average satisfaction scores ranged from 3.94 to 4.15 on a 5-point scale. The highest-rated domain was the communication attitude of healthcare staff (4.15 ± 0.42), while physical infrastructure received the lowest rating (3.94 ± 0.42). The study also identified statistically significant differences in satisfaction levels across demographic groups, including age, gender, occupation, and place of residence. Male patients reported higher satisfaction than females; rural residents were more satisfied than those in

urban areas. Patients under 30 years old had the highest satisfaction scores (4.34 ± 0.21), followed by those aged 30–40 (4.11 ± 0.37), and those over 40 (4.00 ± 0.45). Civil servants, government employees exhibited the lowest satisfaction (3.93 ± 0.35). In general, patients expressed a favorable evaluation of the quality of healthcare services at the clinic. However, there remains a need to further improve physical infrastructure and enhance the overall patient experience in the future.

Keywords: *patient satisfaction, outpatient services, general clinic.*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hiện nay, sự hài lòng của người bệnh là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế. Khi hệ thống y tế chuyển mình theo định hướng thị trường, người bệnh ngày càng có nhiều lựa chọn hơn và kỳ vọng vào chất lượng dịch vụ ngày một cao. Do đó, việc khảo sát và phân tích sự hài lòng của người bệnh đóng vai trò thiết yếu trong quá trình cải tiến, hoàn thiện và nâng cao chất lượng chăm sóc y tế.

Khái niệm về sự hài lòng trong dịch vụ y tế đã được nghiên cứu và phát triển rộng rãi trên thế giới từ nhiều thập kỷ qua. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), sự hài lòng của người bệnh phản ánh mức độ đáp ứng của hệ thống y tế đối với các kỳ vọng của bệnh nhân, không chỉ về chuyên môn mà còn ở khía cạnh tâm lý, xã hội và hành vi.

Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã ban hành “Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019” quy định các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người bệnh. Đây là cơ sở quan trọng để chuẩn hóa công cụ khảo sát trên phạm vi cả nước. Các yếu tố thường được đưa vào đánh giá gồm: khả năng tiếp cận dịch vụ, sự minh bạch trong cung cấp thông tin, cơ sở vật chất - kỹ thuật, và thái độ – năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Theo quy định của BHYT, việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh cần được thực hiện định kỳ, tuy nhiên chưa yêu cầu đối với các phòng khám. Nhiều nghiên cứu trong nước cũng cho thấy mối liên quan chặt chẽ giữa mức độ hài lòng

của người bệnh với chất lượng chăm sóc, khả năng tuân thủ điều trị và hình ảnh thương hiệu của cơ sở y tế. Nghiên cứu tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (2018) của tác giả Bùi Tuấn Khoa cho thấy, yếu tố làm hài lòng người bệnh cao nhất là thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, trong khi yếu tố chưa đạt kỳ vọng thường là thời gian chờ đợi hoặc cơ sở vật chất chưa đáp ứng [1]. Tương tự, các nghiên cứu đánh giá cơ sở y tế Việt Nam ghi nhận mức độ hài lòng chịu ảnh hưởng lớn bởi thời gian chờ đợi khám bệnh, liên quan nhiều đến độ tuổi và đặc điểm cá nhân của người bệnh ngoại trú [3], [4].

Phòng khám Đa khoa Trung Hà là một trong những cơ sở y tế tuyến cơ sở thuộc địa bàn huyện Thủy Nguyên, Hải Phòng. Nơi đây tiếp nhận một lượng lớn người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú hằng ngày, đặc biệt là nhóm đối tượng sử dụng bảo hiểm y tế. Tuy nhiên, cho đến nay chưa có nghiên cứu cụ thể nào đánh giá một cách có hệ thống mức độ hài lòng của người bệnh tại cơ sở này.

Trên cơ sở đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu “Sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Phòng khám Đa khoa Trung Hà năm 2024 - 2025”, với mục tiêu “Đánh giá sự hài lòng và yếu tố liên quan của người bệnh đến khám tại phòng khám đa khoa Trung Hà năm 2024 - 2025”. Từ đó cung cấp bằng chứng thực tiễn về chất lượng dịch vụ hiện tại, làm cơ sở để nhà quản lý xây dựng các biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân địa phương.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh đến khám ngoại trú theo diện bảo hiểm y tế tại Phòng khám Đa khoa Trung Hà trong thời gian từ tháng 10 năm 2024 đến tháng 2 năm 2025, và đồng ý tham gia nghiên cứu

Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại Phòng khám Đa khoa Trung Hà, xã Trung Hà, huyện Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng, từ tháng 10 năm 2024 đến tháng 2 năm 2025..

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu được tính toán dựa trên công thức xác định cỡ mẫu cho một tỷ lệ với độ tin cậy 95% và sai số cho phép 5%.

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

Dữ kiện phục vụ tính cỡ mẫu được lấy theo tác giả Shure (2023) với tỷ lệ hài lòng với chất lượng dịch vụ là 65,6% [8]. Tính được số mẫu cần thu thập là 350. Chúng tôi dự phòng thêm 10% các trường hợp không thu thập đủ thông tin để đưa vào nghiên cứu (35). Phương pháp chọn mẫu là chọn ngẫu nhiên thuận tiện trong số các người bệnh đến khám đủ tiêu chuẩn trong các ngày làm việc, đến khi đủ cỡ mẫu yêu cầu. Sau quá trình thu thập, chúng tôi đưa vào nghiên cứu 392 người đủ điều kiện.

Biến số và chỉ số nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của người bệnh do Bộ Y tế ban hành (theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT). Bộ câu hỏi gồm các nhóm chỉ số đánh giá mức độ hài lòng theo thang điểm 5 mức độ (rất không hài lòng đến rất hài lòng), bao gồm:

-Thông tin nhân khẩu học: tuổi, giới, nơi cư trú, thu nhập trung bình.

-Các nhóm nội dung đánh giá sự hài lòng:

Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế.

Sự minh bạch trong thông tin và quy trình.

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ.

Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Cụ thể: sự hài lòng được mô tả theo thang độ Likert. Thang độ Likert gồm một câu hỏi đóng với 5 mức lựa chọn:

Mức I: Rất không hài lòng, rất không tốt, rất không đồng ý (1 điểm).

Mức II: Không hài lòng, không tốt, không đồng ý (2 điểm).

Mức III: Bình thường, chấp nhận được (3 điểm).

Mức IV: Hài lòng, tốt, đồng ý (4 điểm).

Mức V: Rất hài lòng, rất tốt, rất đồng ý (5 điểm)

Công cụ và quy trình thu thập số liệu

Công cụ phỏng vấn: Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của người bệnh do Bộ Y tế ban hành theo quyết định số 3869/QĐ-BYT.

Thu thập thông tin: Người bệnh được mời tham gia trả lời bộ câu hỏi tự điền trong thời gian chờ khám hoặc sau khi khám xong. Điều tra viên là cán bộ y tế hướng dẫn bệnh nhân điền phiếu, đảm bảo tính đầy đủ và trung thực của thông tin. Các phiếu không hoàn chỉnh sẽ được loại bỏ khỏi phân tích.

Xử lý và phân tích số liệu

Sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để phân tích thống kê mô tả. Các kết quả được trình bày dưới dạng tần số, tỷ lệ phần trăm và các bảng biểu tương ứng với từng nội dung khảo sát. Kiểm định sự khác biệt giữa 2 hoặc nhiều hơn 2 tỷ lệ bằng Chi-square test hoặc ANOVA test.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã được thông qua bởi Hội đồng đề cương Trường Đại học Y Dược Hải Phòng. Nghiên cứu được thực hiện với sự chấp thuận của lãnh đạo Phòng khám đa khoa Trung Hà. Tất cả người tham gia nghiên cứu được giải thích rõ mục tiêu, nội dung và có quyền từ chối bất cứ lúc nào. Mọi thông tin được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

KẾT QUẢ

Bảng 1. Thông tin chung của người bệnh tham gia nghiên cứu (n = 392)

Đặc điểm	Phân nhóm	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	181	46.2%
	Nữ	211	53.8%
Nhóm tuổi (tuổi)	< 30	106	27.0%
	30 – 40	137	34.9%
	> 40	149	38.0%
Nghề nghiệp	Nông/lâm/ngư nghiệp, công nhân	147	37.5%
	Cán bộ/công chức	37	9.4%
	Lao động tự do	127	32.4%
	Học sinh/sinh viên	58	14.8%
	Nội trợ/thất nghiệp	23	5.9%
Nơi cư trú	Thành thị	41	10.5%
	Nông thôn	351	89.5%

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh theo từng nội dung khảo sát (n = 392)

Nội dung khảo sát	Rất không hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)	Bình thường n (%)	Hài lòng n (%)	Rất hài lòng n (%)	Điểm trung bình (X ± SD)
Khả năng tiếp cận	0	0	24 (6,12)	320 (81,64)	48 (12,24)	4,07 ± 0,42
Minh bạch thông tin và quy trình khám chữa bệnh	0	1 (0,26)	18 (4,60)	342 (87,24)	31 (7,91)	4,03 ± 0,37
Cơ sở vật chất và phương tiện hỗ trợ người bệnh	0	2 (0,51)	41 (10,46)	329 (83,93)	20 (5,10)	3,94 ± 0,42
Thái độ giao tiếp của cán bộ y tế	0	0	33 (8,42)	351 (89,54)	25 (6,38)	4,15 ± 0,42
Năng lực chuyên môn của cán bộ y tế	0	0	22 (5,61)	347 (88,52)	23 (5,87)	4,00 ± 0,34

Mức độ hài lòng chung đối với phòng khám	0	3 (0,77)	64 (16,32)	316 (80,21)	9 (5,10)	3,84 ± 0,44
--	---	----------	------------	-------------	----------	-------------

Bảng 3. Mức độ hài lòng tổng thể của người bệnh về phòng khám (n = 392)

Mức độ hài lòng	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Dưới 40%	2	0,51
Từ 40% đến dưới 60%	65	16,58
Từ 60% đến dưới 80%	278	70,92
Từ 80% trở lên	47	11,99
Tổng cộng	392	100%

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh (n = 392)

Yếu tố	Điểm hài lòng (X ± SD)	Giá trị p
Giới tính		
Nam	4,07 ± 0,32	0,014
Nữ	3,98 ± 0,40	
Nhóm tuổi (tuổi)		
< 30	4,34 ± 0,21	0,001
30 – 40	4,11 ± 0,37	
> 40	4,00 ± 0,45	
Nghề nghiệp		
Nông/lâm/ngư nghiệp, công nhân	4,25 ± 0,39	0,015
Cán bộ/công chức	3,93 ± 0,35	
Lao động tự do	4,13 ± 0,41	
Học sinh/sinh viên	4,27 ± 0,22	
Nội trợ/thất nghiệp	4,16 ± 0,42	
Nơi cư trú		
Thành thị	4,02 ± 0,35	0,031
Nông thôn	4,12 ± 0,27	
Thu nhập TB/tháng		
< 10 triệu	4,04 ± 0,32	0,615
≥ 10 triệu	4,01 ± 0,43	

BÀN LUẬN

Sau quá trình xử lý số liệu với quy mô mẫu là 392 người tới khám ngoại trú tại Phòng khám

Đa khoa Trung Hà, thành phố Thủy Nguyên, Hải Phòng, chúng tôi đã thu được một số nhận xét như sau.

Mức độ hài lòng theo từng khía cạnh dịch vụ

Kết quả khảo sát cho thấy điểm hài lòng trung bình của người bệnh đối với các yếu tố dao động từ 3,94 đến 4,15 trên thang điểm 5. Trong đó, thái độ giao tiếp của cán bộ y tế nhận được mức hài lòng cao nhất ($4,15 \pm 0,42$), tiếp theo là khả năng tiếp cận dịch vụ ($4,07 \pm 0,42$), và minh bạch thông tin ($4,03 \pm 0,37$). Ngược lại, cơ sở vật chất và phương tiện hỗ trợ người bệnh là yếu tố có điểm số thấp nhất ($3,94 \pm 0,42$), phản ánh sự kỳ vọng cao hơn của người bệnh vào điều kiện vật chất tại cơ sở y tế.

Kết quả này phù hợp với nhiều nghiên cứu trước đó. Cụ thể, nghiên cứu tại Hà Nội của tác giả Nguyễn LH (2022) cũng ghi nhận thái độ ứng xử của nhân viên y tế là yếu tố được đánh giá cao nhất [4]. Điều này cho thấy rằng sự tận tâm, thái độ tích cực và kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế có vai trò then chốt trong việc tạo dựng niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

Về khả năng tiếp cận, điểm trung bình đạt $4,07 \pm 0,42$ cho thấy người bệnh đánh giá tích cực về thời gian chờ khám, quy trình tiếp nhận, và khả năng tiếp cận với các dịch vụ cơ bản. Điều này cũng tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn TH và cs. (2022), khi đa số người bệnh hài lòng với quy trình khám chữa bệnh nhanh gọn, thuận tiện [5].

Tuy nhiên, cơ sở vật chất và phương tiện hỗ trợ người bệnh tại Trung Hà vẫn còn một khoảng cách so với kỳ vọng. Mức hài lòng trung bình $3,94 \pm 0,42$, dù không thấp, nhưng vẫn là điểm yếu nhất trong các tiêu chí khảo sát. Với vai trò là cơ sở tuyến đầu phục vụ cộng đồng nông thôn, đầu tư nâng cấp hạ tầng vật chất tại phòng khám Trung Hà là yêu cầu thiết thực.

Mức độ hài lòng chung

Mức độ hài lòng tổng thể được đánh giá ở mức cao: trung bình đạt $3,84 \pm 0,44$ điểm. Trong đó, 80,2% người bệnh hài lòng và 5,1% rất hài lòng với dịch vụ. Tỷ lệ không hài lòng chỉ chiếm dưới 1%. Nếu quy đổi sang thang phần trăm, 70,9% người bệnh có mức hài lòng từ 60–80%, và gần 12% đạt mức từ 80% trở lên.

Một nghiên cứu năm 2024 của tác giả Owusu chỉ ra có tới 90,9% bệnh nhân hài lòng với sự phục vụ của bệnh viện [6]. Nghiên cứu của Vũ Văn Du và cộng sự (2022) tại bệnh viện Phụ sản Trung ương thu được kết quả là $4,33 \pm 0,52$ bệnh nhân rất hài lòng; tỷ lệ hài lòng chung đạt 90,4% [2]. Theo tác giả Trần Thị Thủy và cộng sự (2021), 63% bệnh nhân đánh giá bệnh viện ở mức hài lòng và 38% mức rất hài lòng [3]. Mức độ hài lòng tại Trung Hà là tương đương, cho thấy tính ổn định của hệ thống y tế tuyến cơ sở tại Việt Nam về khía cạnh tiếp cận ban đầu. Tuy nhiên, tỷ lệ người bệnh đạt mức hài lòng tuyệt đối tại Trung Hà còn thấp, phản ánh yêu cầu cải tiến cả về mặt cơ sở vật chất và khả năng chuyên môn.

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

Giới tính

Phân tích cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa nam và nữ về mức độ hài lòng ($p = 0,014$). Cụ thể, nam giới có điểm hài lòng cao hơn ($4,07 \pm 0,32$ so với $3,98 \pm 0,40$ ở nữ). Kết quả này trái ngược với một số nghiên cứu tại các bệnh viện lớn, nơi nữ giới thường đánh giá hài lòng cao hơn do cảm xúc dễ đồng thuận. Tuy nhiên, tại tuyến cơ sở, nơi người dân nam giới có xu hướng dễ tính hơn với dịch vụ công, điều này là hợp lý. Điều này cũng được hỗ trợ bởi quan sát của Charan & Biswas (2013) trong nghiên cứu thiết kế cỡ mẫu và cảm nhận dịch vụ y tế ở cộng đồng nông thôn Ấn Độ và tác giả Bùi Tuấn Khoa trong nghiên cứu năm 2017 [1], [9].

Nhóm tuổi

Kết quả cho thấy nhóm < 30 tuổi có điểm hài lòng cao nhất ($4,34 \pm 0,21$), giảm dần ở nhóm 30–40 tuổi ($4,11 \pm 0,37$) và > 40 tuổi ($4,00 \pm 0,45$) – sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p = 0,001$). Giải thích có thể là nhóm người trẻ thường ít bệnh nền, khám chữa bệnh đơn giản, kỳ vọng thấp, dễ hài lòng hơn. Trong khi nhóm lớn tuổi thường mong đợi cao hơn về chuyên môn, dịch vụ hỗ trợ và cơ sở vật chất.

Nghề nghiệp

Học sinh/sinh viên và nhóm nông/lâm/ngư nghiệp, công nhân có điểm hài lòng cao nhất ($4,27 \pm 0,22$ và $4,25 \pm 0,39$). Trong khi đó, cán bộ/công chức có mức điểm thấp nhất ($3,93 \pm 0,35$), và sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p = 0,015$). Điều này phản ánh sự khác biệt về kỳ vọng giữa các tầng lớp xã hội. Nhóm công chức, vốn tiếp cận nhiều dịch vụ y tế chất lượng cao hơn, thường đòi hỏi tiêu chuẩn cao hơn với các cơ sở công tuyến cơ sở.

Nơi cư trú

Người bệnh sống tại nông thôn có mức độ hài lòng cao hơn ($4,12 \pm 0,27$) so với người sống tại thành thị ($4,02 \pm 0,35$), và sự khác biệt này có ý nghĩa ($p = 0,031$). Kết quả này hoàn toàn phù hợp với bối cảnh hoạt động của phòng khám Trung Hà – nơi chủ yếu phục vụ dân cư nông thôn, vốn có sự so sánh dịch vụ thấp hơn so với người thành thị. Nhóm thành thị có thể đã từng tiếp cận các dịch vụ y tế tuyến trung ương nên cảm thấy mức dịch vụ tại tuyến cơ sở chưa tương xứng.

Thu nhập

Không ghi nhận sự khác biệt có ý nghĩa giữa các mức thu nhập về mức độ hài lòng ($p = 0,615$). Dù nhóm thu nhập thấp (< 10 triệu) có điểm trung bình nhỉnh hơn một chút ($4,04$ vs. $4,01$), nhưng không đáng kể. Điều này cho thấy tại tuyến y tế cơ sở, nơi dịch vụ y tế chủ yếu do BHYT chi trả, yếu tố thu nhập không còn là rào cản hay yếu tố quyết định mức hài

lòng như trong các bệnh viện tư hoặc dịch vụ ngoài bảo hiểm.

Như vậy, nhìn chung là người bệnh hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh, nhưng vẫn có những điểm cần cải thiện, đặc biệt là nâng cấp cơ sở hạ tầng để nâng cao trải nghiệm khám chữa bệnh. Từ kết quả này, việc triển khai các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, tập trung vào những yếu tố còn hạn chế, sẽ góp phần cải thiện sự hài lòng của người bệnh, đảm bảo hiệu quả chăm sóc sức khỏe tại tuyến y tế cơ sở.

Ưu điểm và hạn chế của nghiên cứu

Ưu điểm:

- Là một trong số ít nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng tại tuyến y tế cơ sở ở Hải Phòng.
- Sử dụng bộ công cụ tiêu chuẩn của Bộ Y tế, đảm bảo độ tin cậy và khả năng so sánh.
- Mẫu nghiên cứu lớn ($n = 392$), đủ để phân tích theo nhóm đặc điểm nhân khẩu học.

Hạn chế:

Không phân tích sâu thêm các yếu tố như thời gian chờ khám, tiếp cận thuốc, hay chất lượng khám chuyên khoa cụ thể.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu trên 392 người bệnh đến khám tại Phòng khám Đa khoa Trung Hà, thành phố Thủy Nguyên, Hải Phòng năm 2024 – 2025, về sự hài lòng cho thấy điểm hài lòng trung bình dao động từ 3,94 đến 4,15 trên thang điểm 5, yếu tố được đánh giá cao nhất là thái độ giao tiếp của nhân viên y tế ($4,15 \pm 0,42$), trong khi cơ sở vật chất nhận được mức điểm thấp nhất ($3,94 \pm 0,42$).

Sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm người bệnh theo giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp và nơi cư trú có ý nghĩa thống kê.

KHUYẾN NGHỊ

Từ kết quả nghiên cứu đưa ra một số kiến nghị sau:

Phòng khám cần phát huy các điểm mạnh như thái độ giao tiếp và tác phong phục vụ của cán bộ y tế.

Bản quyền © 2025 Tạp chí Khoa học sức khỏe

Phòng khám cần nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện môi trường khám chữa bệnh.

Tổ chức khảo sát định kỳ sự hài lòng của người bệnh để phát huy điểm mạnh và cải thiện những điểm còn yếu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Khoa BT, Bình NT, Linh NTT, Quế LT, Luận VĐ. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. *Tạp chí Y Dược lâm sàng 108*. 2018;13(3).
2. Du VV, Trung LQ, Lê NTY, Huyền PT, Hương LTN. Mô tả sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2022. *Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy*. 2024;19(1).
3. Thủy TT, và cộng sự. Mô tả sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương. *Tạp chí Y Dược lâm sàng 108*. 2021;18(1):103–108.
4. Nguyen LH, Mai HT, Dao ATM, Nguyen LH, Nguyen HTT. Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam. *J Health Serv Res Policy*. 2021;26(3):180–188. doi:10.1177/1355819621991552.
5. Nguyen TH, Tran BX, Nguyen HL, Le HT, Do CD, Latkin CA, et al. Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors: A cross-sectional study in Hanoi, Vietnam. *Int J Public Health*. 2022;67:1605055. doi:10.3389/ijph.2022.1605055.
6. Owusu AA, Boakye K, Boateng D, Osei-Mensah C, Agyei-Baffour P. Patient satisfaction with quality of care at outpatient departments in selected health facilities in Kumasi, Ghana. *BMC Health Serv Res*. 2024;24:1027. doi:10.1186/s12913-024-11399-w.
7. Bhatt LD, Ghimire S, Khanal K. Patient satisfaction and their determinants in outpatient department of a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *J Patient Rep Outcomes*. 2024;8:26. doi:10.1186/s41687-024-00696-x.
8. Shure G, Gamachu M, Mitiku H, Deressa A, Eyeberu A, Mohammed F, et al. Patient satisfaction and associated factors among insured and uninsured patients in Deder General Hospital, eastern Ethiopia: a facility-based comparative cross-sectional study. *Front Med (Lausanne)*. 2023;10:1259840. doi:10.3389/fmed.2023.1259840.
9. Charan J, Biswas T. How to calculate sample size for different study designs in medical research? *Indian J Psychol Med*. 2013;35(2):121–6.