

PATIENT SATISFACTION WITH PHYSICAL THERAPY SERVICES AND ASSOCIATED FACTORS AT THE DEPARTMENT OF PAIN MANAGEMENT - PHYSICAL THERAPY - TRADITIONAL MEDICINE, TRUNG VUONG HOSPITAL, 2025

Nguyen Minh Tri^{1*}, Bui Quoc Thang², Cao Quoc Dung³, Vuong Vu Cong⁴

¹Trung Vuong Hospital - 266 Ly Thuong Kiet, Dien Hong Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam

²Cho Ray Hospital - 201B Nguyen Chi Thanh, Cho Lon Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam

³Ngoc Hong General Hospital Company Limited - 3 Nguyen Trai, Di An Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam

⁴Hoa Sen College - Quang Trung Software Park, Trung My Tay Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam

Received: 01/11/2025

Revised: 16/11/2025; Accepted: 07/01/2026

ABSTRACT

Objectives: Describe the current status of satisfaction and analyze some factors related to the satisfaction of patients receiving physical therapy at the Department of Pain Management - Physical Therapy - Traditional Medicine, Trung Vuong Hospital in 2025.

Method: Cross-sectional study in 2025 at the Department of Pain Treatment - Physical Therapy - Traditional Medicine; scale based on SERVPERF/PSS; descriptive and regression analysis ($p < 0.05$).

Results: Female 58.8%; ≥ 60 years old 69.3%; residing in Ho Chi Minh city 64.2%; using health insurance 97.8%. Overall satisfaction: very good 49.2%, good 40.3%, normal 10.5%. By dimension: guaranteed very good 59.4%; trust 58.2%; facilities 48.6% (normal 13.4%; poor 1.6%); responsive 43.8% (normal 16.3%; poor 2.6%). Associated factors: ≥ 60 years old (OR = 6.52; $p < 0.05$), no longer working (97.0% vs 76.5%; $p < 0.05$), treatment duration > 1 month (97.4%) associated with higher satisfaction.

Conclusion: High satisfaction, outstanding in “assurance”, “trust”, “sympathy”. Need to prioritize improving “responsiveness” and “facilities”, and standardizing communication friendly to the elderly/low education.

Keywords: Patient satisfaction, physical therapy, service quality, Trung Vuong.

*Corresponding author

Email: minhtri.vll@gmail.com Phone: (+84) 888982808 DOI: 10.52163/yhc.v67i1.4194

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ VẬT LÝ TRỊ LIỆU TẠI KHOA ĐIỀU TRỊ ĐAU - VẬT LÝ TRỊ LIỆU - Y HỌC CỔ TRUYỀN, BỆNH VIỆN TRƯNG VƯƠNG NĂM 2025

Nguyễn Minh Trí^{1*}, Bùi Quốc Thắng², Cao Quốc Dũng³, Vương Vũ Công⁴

¹Bệnh viện Trưng Vương - 266 Lý Thường Kiệt, P. Diên Hồng, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

²Bệnh viện Chợ Rẫy - 201B Nguyễn Chí Thanh, P. Chợ Lớn, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

³Công ty TNHH Bệnh viện Đa khoa Ngọc Hồng - 3 Nguyễn Trãi, P. Dĩ An, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

⁴Trường Cao đẳng Hoa Sen - Công viên phần mềm Quang Trung, P. Trung Mỹ Tây, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Ngày nhận: 01/11/2025

Ngày sửa: 16/11/2025; Ngày đăng: 07/01/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng sự hài lòng và phân tích một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh vật lý trị liệu tại Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương năm 2025.

Phương pháp: Nghiên cứu cắt ngang năm 2025 tại Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền; thang đo dựa trên SERVPERF/PSS; phân tích mô tả và hồi quy ($p < 0,05$).

Kết quả: Nữ 58,8%; ≥ 60 tuổi 69,3%; cư trú thành phố Hồ Chí Minh 64,2%; dùng bảo hiểm y tế 97,8%. Hài lòng chung: rất tốt 49,2%, tốt 40,3%, bình thường 10,5%. Theo chiều kích: đảm bảo rất tốt 59,4%; tin cậy 58,2%; cơ sở vật chất 48,6% (bình thường 13,4%; không tốt 1,6%); đáp ứng 43,8% (bình thường 16,3%; không tốt 2,6%). Yếu tố liên quan: ≥ 60 tuổi (OR = 6,52; $p < 0,05$), không còn đi làm (97,0% so với 76,5%; $p < 0,05$), thời gian điều trị trên 1 tháng (97,4%) gắn với hài lòng cao hơn.

Kết luận: Hài lòng ở mức cao, nổi trội ở “đảm bảo”, “tin cậy”, “cảm thông”. Cần ưu tiên cải thiện “đáp ứng” và “cơ sở vật chất”, đồng thời chuẩn hóa truyền thông thân thiện với người cao tuổi/học vấn thấp.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, vật lý trị liệu, chất lượng dịch vụ, Trưng Vương.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng người bệnh là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và năng lực đáp ứng của hệ thống y tế. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (2025), chất lượng dịch vụ y tế là “mức độ dịch vụ giúp cải thiện sức khỏe mong muốn, phù hợp với kiến thức chuyên môn và bằng chứng khoa học” [1]. Việc đo lường sự hài lòng không chỉ mang tính cảm nhận mà còn là công cụ quản trị, giúp bệnh viện cải tiến quy trình và củng cố niềm tin người bệnh. Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã triển khai nhiều chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ, như Thông tư 19/2013/TT-BYT, Quyết định 2151/QĐ-BYT (2015) và Quyết định 4747/QĐ-BYT (2023), khẳng định nguyên tắc “lấy người bệnh làm trung tâm”. Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương tiếp nhận trung bình 90-100 bệnh nhân/ngày, chủ yếu mắc bệnh mạn tính điều trị dài ngày, nên sự hài lòng ảnh hưởng trực tiếp đến tuân thủ và kết quả phục hồi. Tuy nhiên, chưa có khảo sát

chuyên sâu cho khoa này. Dựa trên mô hình SERVPERF/PSS gồm 5 yếu tố: đảm bảo, đáp ứng, tin cậy, cảm thông và hữu hình [3], nghiên cứu được thực hiện nhằm mô tả thực trạng mức độ hài lòng và phân tích một số liên quan đến sự hài lòng của người bệnh vật lý trị liệu tại Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương năm 2025.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang mô tả.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm: Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương, thành phố Hồ Chí Minh.

*Tác giả liên hệ

Email: minhtri.vll@gmail.com Điện thoại: (+84) 888982808 DOI: 10.52163/yhc.v67i1.4194

- Thời gian: từ 11/2024 đến 6/2025.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị tại khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương trong thời gian nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn chọn mẫu: người bệnh đang điều trị tại Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, có tuổi ≥ 18 , đã điều trị ít nhất hai lần trở lên, có khả năng giao tiếp và đồng ý tham gia nghiên cứu sau khi được giải thích rõ mục tiêu, quyền lợi và nghĩa vụ.

- Tiêu chuẩn loại trừ: người bệnh cấp cứu, rối loạn ý thức, bệnh lý tâm thần hoặc không thể trả lời phỏng vấn; người bệnh từ chối hoặc ngừng điều trị trước thời điểm khảo sát.

2.4. Cỡ mẫu

Cỡ mẫu tính theo công thức chọn mẫu ước lượng một tỷ lệ:

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

Trong đó: n là cỡ mẫu tối thiểu; $\alpha = 0,05$ là xác suất sai lầm loại I; $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ là trị số từ phân phối chuẩn với khoảng tin cậy 95%; d = 0,05 là sai số cho phép; p = 0,72 theo báo cáo đánh giá của Phòng Quản lý chất lượng sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trưng Vương năm 2023.

Cỡ mẫu tối thiểu tính được là 309 người bệnh. Thực tế chúng tôi thu thập được 313 người bệnh.

2.5. Bộ công cụ, phương pháp, chỉ tiêu đánh giá tuân thủ điều trị

- Bộ công cụ: sử dụng bảng câu hỏi chuẩn hóa dựa trên thang đo Patient Satisfaction Scale (PSS) gồm 26 mục, chia thành 5 lĩnh vực: đảm bảo, đáp ứng, tin cậy, cảm thông và cơ sở vật chất [7]. Bảng hỏi được tham khảo từ nghiên cứu trong nước và quốc tế, điều chỉnh phù hợp với đặc thù khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương.

- Phương pháp thu thập số liệu: tiến hành phỏng vấn trực tiếp người bệnh bằng bảng hỏi cấu trúc, do điều tra viên được tập huấn thực hiện vào thời điểm người bệnh kết thúc đợt điều trị hoặc tái khám. Dữ liệu được đối chiếu với sổ theo dõi điều trị để đảm bảo tính chính xác.

- Chỉ tiêu đánh giá: mức độ hài lòng chung và theo từng lĩnh vực của thang đo PSS (điểm trung bình ≥ 4 được xem là hài lòng) [3]. Một số yếu tố liên quan: tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thời gian điều trị, thái độ phục vụ, thời gian chờ, hướng dẫn tập luyện, môi trường trị liệu.

2.6. Biến số nghiên cứu

- Biến phụ thuộc: mức độ hài lòng của người bệnh trong quá trình điều trị vật lý trị liệu (phân loại: hài lòng/chưa hài lòng), tính theo điểm trung bình của thang đo PSS.

- Biến độc lập: tuổi, giới, trình độ học vấn, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân, thời gian điều trị, số lần điều trị, thời

gian chờ, thái độ và năng lực của nhân viên y tế, sự rõ ràng trong hướng dẫn tập luyện, điều kiện cơ sở vật chất, môi trường phòng trị liệu và sự tiện lợi trong quy trình phục vụ.

2.7. Phân tích và xử lý số liệu

Số liệu sau khi được làm sạch, mã hóa được nhập vào máy tính bằng phần mềm EpiData 3.1; xử lý số liệu phần mềm SPSS 20.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu đã được Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Trà Vinh phê duyệt theo Giấy chấp thuận số 365/GCT-HĐĐĐ, ngày 12 tháng 7 năm 2024.

Nghiên cứu được tiến hành khi có được sự chấp thuận của lãnh đạo Bệnh viện Trưng Vương và đối tượng tham gia nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Đặc điểm chung của người bệnh được khảo sát (n = 313)

Đặc điểm của người bệnh		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nữ	184	58,8
	Nam	129	41,2
Nhóm tuổi	< 35 tuổi	26	8,3
	36-59 tuổi	70	22,4
	≥ 60 tuổi	217	69,3
Nơi cư trú hiện tại	Thành phố Hồ Chí Minh	201	64,2
	Tỉnh khác	112	35,8
Trình độ học vấn	$\leq$ Tiểu học	132	42,2
	Trung học cơ sở	84	26,8
	Trung học phổ thông	63	20,1
	> Trung học phổ thông	34	10,9
Nghề nghiệp	Còn làm việc	115	36,7
	Không còn làm việc	198	63,3
Thời gian sử dụng dịch vụ vật lý trị liệu, phục hồi chức năng	≤ 1 tháng	119	38,0
	1-6 tháng	114	36,4
	> 6 tháng	80	25,6
Sử dụng bảo hiểm y tế	Có	306	97,8
	Không	7	2,2

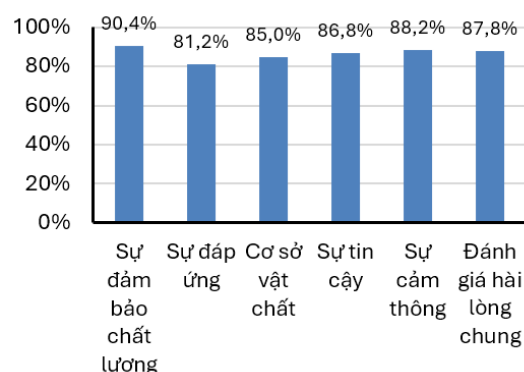
Nữ chiếm 58,8% (nam 41,2%); đa số người bệnh ≥ 60 tuổi (69,3%), nhóm < 35 tuổi chỉ chiếm 8,3%. Phần lớn cư trú tại thành phố Hồ Chí Minh (64,2%). Trình độ học vấn chủ yếu $\leq$ tiểu học (42,2%), tiếp đến là trung học cơ sở (26,8%), trung học phổ thông (20,1%) và trên trung học

phổ thông (10,9%). Có 36,7% còn lao động tạo thu nhập. Thời gian sử dụng dịch vụ chủ yếu ≤ 1 tháng (38,0%), kể đến 1-6 tháng (36,4%) và trên 6 tháng (25,6%). Hầu hết người bệnh dùng bảo hiểm y tế (97,8%).

Bảng 2. Tỷ lệ các mức độ đánh giá hài lòng người bệnh theo các tiêu chí cấu thành chất lượng dịch vụ chung

Khía cạnh	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Sự đảm bảo chất lượng	186 (59,4%)	97 (31,0%)	30 (9,6%)	0	0
Sự đáp ứng	137 (43,8%)	117 (37,4%)	51 (16,3%)	8 (2,6%)	0
Cơ sở vật chất	152 (48,6%)	114 (36,4%)	42 (13,4%)	5 (1,6%)	0
Sự tin cậy	182 (58,2%)	90 (28,6%)	40 (12,8%)	1 (0,3%)	0
Sự cảm thông	167 (53,4%)	109 (34,8%)	29 (9,3%)	8 (2,6%)	0
Hài lòng chung	154 (49,2%)	126 (40,3%)	33 (10,5%)	0	0

Tất cả tiêu chí đều có tỷ lệ rất tốt cao nhất; sự đảm bảo dẫn đầu 59,4%, tiếp đến sự tin cậy 58,2%. Cơ sở vật chất và sự đáp ứng có tỷ lệ rất tốt thấp hơn (48,6% và 43,8%), đồng thời tỷ lệ bình thường cao nhất (13,4% và 16,3%), và vẫn có một số đánh giá không tốt (1,6% và 2,6%). Tổng thể, hài lòng chung đạt rất tốt 49,2%, tốt 40,3%, bình thường 10,5%, không có trường hợp không tốt.



Kết quả cho thấy, tỷ lệ đánh giá hài lòng chung tốt/rất tốt của người bệnh sử dụng dịch vụ vật lý trị liệu - phục hồi chức năng đạt 87,8%. Trong các tiêu chí cấu thành nên hài lòng chung, người bệnh đánh giá cao nhất với tiêu chí sự đảm bảo chất lượng dịch vụ với 90,4%, tiếp đến là tiêu chí sự cảm thông với 88,2%, tiêu chí sự tin cậy 86,8%, tiêu chí cơ sở vật chất 85% và cuối cùng, người bệnh đánh giá thấp nhất là tiêu chí sự đáp ứng với 81,2%.

Biểu đồ 1. Tỷ lệ đánh giá hài lòng người bệnh theo các tiêu chí cấu thành nên chất lượng dịch vụ chung của người bệnh

Bảng 3. Tỷ lệ đánh giá hài lòng người bệnh theo các đặc điểm của người bệnh

Đặc điểm của người bệnh		Đánh giá hài lòng				OR (95% CI)	p
		Hài lòng		Chưa hài lòng			
		n	%	n	%		
Giới tính	Nữ	160	87,0	24	13,0	1	
	Nam	120	93,0	9	7,0	2,00 (0,86-5,06)	0,085*
Nhóm tuổi	< 60 tuổi	73	76,0	23	24,0	1	
	≥ 60 tuổi	207	95,4	10	4,6	6,52 (2,81-16,0)	< 0,001*
Nơi cư trú hiện tại	TP Hồ Chí Minh	180	89,6	21	10,4	1	
	Tỉnh khác	100	89,3	12	10,7	0,97 (0,44-2,26)	0,941*
Trình độ học vấn	≤ Trung học phổ thông	252	90,3	27	9,7	1	
	> Trung học phổ thông	28	82,4	6	17,6	0,50 (0,18-1,61)	0,148**
Nghề nghiệp	Không còn làm việc	192	97,0	6	3,0	1	
	Còn làm việc	88	76,5	27	23,5	0,10 (0,03-0,27)	< 0,001*

Đặc điểm của người bệnh		Đánh giá hài lòng				OR (95% CI)	p
		Hài lòng		Chưa hài lòng			
		n	%	n	%		
Thời gian sử dụng dịch vụ	≤ 1 tháng	91	76,5	28	23,5	1	
	> 1 tháng	189	97,4	5	2,6	11,6 (4,21-39,5)	< 0,001*
Sử dụng bảo hiểm y tế	Không	5	71,4	2	28,6	1	
	Có	275	89,9	31	10,1	3,55 (0,32-22,7)	0,162**

*: Kiểm định Chi bình phương; **: Kiểm định chính xác Fisher

Khả năng đánh giá chất lượng dịch vụ tốt/rất tốt ở nhóm người bệnh ≥ 60 tuổi cao hơn đáng kể so với nhóm < 60 tuổi (95,4% so với 76,0%; OR = 6,52; 95% CI: 2,81-16,0 và $p < 0,05$). Khả năng đánh giá hài lòng tốt/rất tốt ở nhóm người bệnh còn làm việc thấp hơn nhiều so với nhóm không còn làm việc (76,5% so với 97,0%; OR = 0,10; 95% CI: 0,03-0,27; $p < 0,05$). Khả năng đánh giá hài lòng tốt/rất tốt ở nhóm sử dụng dịch vụ vật lý trị liệu - phục hồi chức năng trên 1 tháng cao hơn nhiều so với nhóm sử dụng dịch vụ từ 1 tháng trở xuống (97,4% so với 76,5%; OR = 11,6; 95% CI: 4,21-39,5; $p < 0,05$). Khác biệt không có ý nghĩa thống kê giữa tỷ lệ đánh giá hài lòng tốt/rất tốt của người bệnh theo giới tính, nơi cư trú hiện tại và trình độ học vấn ($p > 0,05$). Tỷ lệ đánh giá hài lòng tốt/rất tốt ở nhóm sử dụng bảo hiểm y tế cao hơn so với nhóm không sử dụng bảo hiểm y tế, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

4. BÀN LUẬN

4.1. Về đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Kết quả cho thấy người bệnh ≥ 60 tuổi chiếm 69,3%, phù hợp với nghiên cứu tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng Phú Thọ (67,3%) [5] và Bệnh viện 199 Bộ Công an (tuổi trung bình $69,9 \pm 7,5$). Điều này phản ánh xu hướng nhu cầu phục hồi chức năng chủ yếu ở người cao tuổi, đặt ra yêu cầu tối ưu hóa dịch vụ điều trị cho nhóm này. Tỷ lệ người bệnh nữ chiếm 58,8%, tương tự nghiên cứu của Phạm Thị Xuyên và cộng sự (2024) tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Nội (52%) [8], cho thấy nữ giới, do tuổi thọ cao hơn và nguy cơ bệnh cơ xương khớp lớn hơn, là nhóm sử dụng dịch vụ vật lý trị liệu nhiều hơn. Người bệnh cư trú tại thành phố Hồ Chí Minh chiếm 64,2%, thấp hơn nghiên cứu tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Nội (94%) [8], phản ánh phạm vi thu hút người bệnh của Bệnh viện Trương Vương rộng hơn, bao gồm cả các tỉnh lân cận.

Về trình độ học vấn, nhóm có học vấn $\leq$ trung học cơ sở chiếm đa số (69%), tương tự kết quả của Đỗ Thị Thúy Diễm và cộng sự (2023) tại Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng [2]. Điều này gợi ý cần thiết kế các chương trình hướng dẫn, tư vấn dễ hiểu, trực quan hơn cho nhóm người cao tuổi. Đáng chú ý, 97,8% người bệnh sử dụng bảo hiểm y tế, phản ánh vai trò quan trọng của chính sách bảo hiểm trong duy trì khả năng tiếp cận và sự hài lòng người bệnh, tương đồng nghiên cứu của Phạm Thị Xuyên và cộng sự (2024) [8].

4.2. Về mức độ hài lòng người bệnh

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 87,8%, cao hơn nghiên cứu của Trương Long Vỹ (2020) tại Bệnh viện quận Thủ Đức (82,3%) [9] và Nguyễn Thùy Trang (2024) tại Bệnh viện An Bình (78,4%), nhưng thấp hơn Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng (95,2%) [2]. Điều này cho thấy Bệnh viện Trương Vương đạt mức hài lòng cao trong nhóm bệnh viện công lập, đặc biệt với người bệnh điều trị dài hạn.

Yếu tố đảm bảo chất lượng đạt 90,4%, cao hơn các nghiên cứu trước [2], [8-9], phản ánh sự tin tưởng vào năng lực và thái độ của nhân viên y tế. Tuy nhiên, sự đáp ứng chỉ đạt 81,2%, thấp hơn các nghiên cứu trên nguyên nhân có thể do số lượng người bệnh đông và thiếu nhân lực hỗ trợ. Cơ sở vật chất được đánh giá khá tốt (85%), tương đương kết quả tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Nội (83%) [8] nhưng vẫn thấp hơn các bệnh viện tư nhân trong nghiên cứu của Đỗ Thị Thúy Diễm và cộng sự (2023) [2]; và Lê Thị Hạnh Trang (2022) [4]. Điều này cho thấy mặc dù đã được đầu tư đáng kể, môi trường điều trị và vệ sinh vẫn là điểm cần cải thiện. Sự tin cậy và sự cảm thông lần lượt đạt 86,8% và 88,2%, cao hơn hầu hết các nghiên cứu công lập trước đây, phản ánh hiệu quả của quy trình chăm sóc liên tục và tương tác tích cực giữa nhân viên y tế - người bệnh.

Về yếu tố liên quan, người bệnh ≥ 60 tuổi có khả năng hài lòng cao hơn nhóm < 60 tuổi (OR = 6,52; $p < 0,05$), phù hợp kết quả của Nguyễn Thị Tứ Niên (2018) [6]. Người không còn đi làm cũng đánh giá hài lòng cao hơn (97% so với 76,5%; $p < 0,05$), cho thấy nhóm này ít chịu ràng buộc thời gian và có kỳ vọng thấp hơn. Người điều trị trên 1 tháng có tỷ lệ hài lòng cao nhất (97,4%), chứng tỏ sự gắn bó và hiệu quả điều trị ảnh hưởng tích cực đến trải nghiệm.

5. KẾT LUẬN

Người bệnh điều trị tại Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trương Vương chủ yếu là ≥ 60 tuổi và nữ; đa số cư trú thành phố Hồ Chí Minh, trình độ học vấn $\leq$ trung học cơ sở chiếm tỷ lệ cao, và hầu như đều có bảo hiểm y tế. Mức hài lòng chung cao, với rất tốt 49,2% và tốt 40,3% ($\approx 89,5\%$ hài lòng). Các yếu tố liên quan gồm: tuổi ≥ 60 , không còn đi làm và thời gian điều trị trên 1 tháng gắn với khả năng hài lòng cao hơn ($p < 0,05$). Nhìn chung, đạt mức hài lòng cao trong nhóm bệnh viện công,

song cần ưu tiên cải thiện khả năng đáp ứng (tổ chức quy trình/nhân lực giờ cao điểm) và môi trường vật chất, đồng thời duy trì thể mạnh chuyên môn và giao tiếp trị liệu.

LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc và Khoa Điều trị đau - Vật lý trị liệu - Y học cổ truyền, Bệnh viện Trưng Vương; Trường Đại học Trà Vinh; cùng các đồng nghiệp và người bệnh đã hỗ trợ, hợp tác trong quá trình thực hiện nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization. Quality health services - Fact sheet, 2025.
- [2] Đỗ Thị Thúy Diễm và cộng sự. Chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú từ góc độ người bệnh và yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tân Hưng năm 2023. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, 2023, 63: 244-251.
- [3] Le Tan Phung, FitzGerald G. Applying the SERVPERF scale to evaluate quality of care in two public hospitals at Khanh Hoa province, Vietnam. Asia Pacific Journal of Health Management, 2014, 9 (2): 66-76.
- [4] Lê Thị Hạnh Trang. Chất lượng dịch vụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Khám sản, Bệnh viện Quốc tế Hạnh Phúc, tỉnh Bình Dương năm 2022. Tạp chí Y học Cộng đồng, 2022, 64 (7): 115-122.
- [5] Lưu Minh Châu, Nguyễn Xuân Thủy. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Phú Thọ năm 2019. Tạp chí Y Dược cổ truyền Việt Nam, 2021, 36 (3): 67-72.
- [6] Nguyễn Thị Tứ Niên. Sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tuy Phước, tỉnh Bình Định năm 2018. Luận văn cử nhân y tế công cộng, Đại học Y Dược thành phố Hồ Chí Minh, 2018.
- [7] Parasuraman A, Zeithaml V.A, Berry L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 1988, 64 (1): 12-40. 10.1016/S0022-4359(88)80012-8.
- [8] Phạm Thị Xuyên, Lưu Minh Châu, Sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan đến công tác chăm sóc, phục hồi chức năng tại Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Nội năm 2017. Tạp chí Y học Việt Nam, 2024, 541 (1): 101-104.
- [9] Trương Long Vỹ. Hài lòng người bệnh tại Bệnh viện quận Thủ Đức: kết hợp định tính - định lượng theo thang PSS. Luận văn (nguồn nội bộ, chưa có URL công khai), thành phố Hồ Chí Minh, 2020.

