

# EVALUATION OF SATISFACTION OF OUTPATIENT AT TAM ANH HANOI GENERAL HOSPITAL IN 2024

Nguyen Van Han<sup>1,2\*</sup>, Truong Viet Dung<sup>2</sup>, Vu Huu Khiem<sup>1</sup>, Tran Hai Binh<sup>1</sup>,  
Pham Thi Len<sup>1</sup>, Nguyen Thi Thu Thuy<sup>1</sup>, Nguyen Anh Van<sup>1</sup>, Nguyen Anh Tuan<sup>1</sup>

1. Tam Anh General Hospital, Hanoi - 108 Hoang Nhu Tiep, Bo De, Long Bien district, Hanoi, Vietnam

2. Thang Long University - Nghiem Xuan Yen road, Dai Kim, Hoang Mai district, Hanoi, Vietnam

Received: 22/06/2024

Revised: 01/07/2024; Accepted: 15/07/2024

## ABSTRACT

**Objective:** The study was conducted to evaluate the satisfaction of patients coming for medical examination and treatment at the outpatient departments of Tam Anh Hanoi General Hospital in 2024 as well as analyze several related factors.

**Research objects and methods:** Use a self-completed questionnaire using a 5-level Likert scale to collect data from 415 patients and their families (for pediatric patients) who came for outpatient examination at Tam Anh General Hospital, Hanoi.

**Results:** 95.7% of study subjects were satisfied with the quality of outpatient medical examination and treatment at Tam Anh General Hospital. The satisfaction rate for some services is high such as transparency in information and medical examination and treatment procedures: average score  $4.25 \pm 0.51$ ; behavioral attitude and professional capacity: average score  $4.24 \pm 0.46$ ; facilities to serve patients: average score  $4.24 \pm 0.43$ . On the contrary, the patient satisfaction rate is lower with some criteria such as: medical examination and treatment costs with an average score of  $4.14 \pm 0.44$ ; waiting time for testing and imaging services with an average score of  $4.20 \pm 0.59$ .

**Conclusion:** The majority of patients are satisfied when coming for outpatient medical examination and treatment at Tam Anh General Hospital in Hanoi, accounting for more than 90% of the survey subjects. However, there still needs to be measures to improve service quality and customer satisfaction when coming for same-day examination and treatment.

**Keywords:** Outpatient services, patient satisfaction, Tam Anh General Hospital.

---

\* Corresponding author

Email address: [nguyenhan28@gmail.com](mailto:nguyenhan28@gmail.com)

Phone number: (+84) 823497658

<http://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD7.1357>

# ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH KHÁM, CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂM ANH, HÀ NỘI NĂM 2024

Nguyễn Văn Hân<sup>1,2\*</sup>, Trương Việt Dũng<sup>2</sup>, Vũ Hữu Khiêm<sup>1</sup>, Trần Hải Bình<sup>1</sup>, Phạm Thị Len<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Thu Thủy<sup>1</sup>, Nguyễn Anh Văn<sup>1</sup>, Nguyễn Anh Tuấn<sup>1</sup>

1. Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội - 108 Hoàng Như Tiếp, Bồ Đề, quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam

2. Trường Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm, Đại Kim, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 22/06/2024

Ngày chỉnh sửa: 01/07/2024; Ngày duyệt đăng: 15/07/2024

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Nghiên cứu được tiến hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và chữa bệnh tại các khoa ngoại trú của Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội trong năm 2024 cũng như phân tích một số yếu tố liên quan.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Sử dụng bộ câu hỏi tự điền, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để tiến hành thu thập số liệu từ 415 người bệnh và người nhà người bệnh (đối với bệnh nhi) đến khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh, Hà Nội.

**Kết quả:** 95,7% đối tượng nghiên cứu hài lòng với chất lượng khám và chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh. Tỷ lệ hài lòng đối với một số dịch vụ ở mức cao như sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh: điểm trung bình  $4,25 \pm 0,51$ ; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn: điểm trung bình  $4,24 \pm 0,46$ ; cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: điểm trung bình  $4,24 \pm 0,43$ . Ngược lại, tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp hơn với một số tiêu chí như: chi phí khám, chữa bệnh với điểm trung bình  $4,14 \pm 0,44$ ; thời gian chờ tới lượt xét nghiệm, chụp chiếu với điểm trung bình  $4,20 \pm 0,59$ .

**Kết luận:** Phần lớn người bệnh hài lòng khi tới khám, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội, chiếm hơn 90% số lượng đối tượng khảo sát. Tuy nhiên, vẫn cần có những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng khi đến khám và điều trị trong ngày.

**Từ khóa:** Dịch vụ khám và chữa bệnh ngoại trú, sự hài lòng của người bệnh, Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh.

\* Tác giả liên hệ

Email: nguyenganhan28@gmail.com

Điện thoại: (+84) 823497658

<http://doi.org/10.52163/yhc.v65iCD7.1357>

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong lĩnh vực y tế ngày nay, bên cạnh chất lượng chuyên môn khám và chữa bệnh, thì chất lượng dịch vụ tại các cơ sở khám chữa bệnh cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Với mục tiêu hướng tới phát triển sự hài lòng của người bệnh, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 về việc phê duyệt đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” [1]; đi kèm đó là Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam” gồm 83 tiêu chí, trong đó có 19 tiêu chí hướng đến sự hài lòng của người bệnh [2]. Qua đó có thể thấy việc nâng cao sự hài lòng của người bệnh đang trở thành một trong những nghĩa vụ hàng đầu của các bệnh viện và ngành Y tế.

Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh được thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào năm 2016. Với tổng diện tích lên tới hơn 10.000 m<sup>2</sup>, bệnh viện có khu khám và chữa bệnh hiện đại, khu nghỉ dưỡng cao cấp, nhà hàng và khu dịch vụ chất lượng cao. Để đem lại hiệu quả tốt trong việc khám, chữa bệnh, bệnh viện đã trang bị hệ thống trang thiết bị y tế hiện đại nhập khẩu từ nước ngoài. Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh có đội ngũ bác sĩ giỏi về chuyên môn và được đào tạo bài bản về kỹ năng và nghiệp vụ chăm sóc người bệnh theo tiêu chuẩn quốc tế [4]. Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh tại cơ sở cũng như phát hiện và khắc phục các hạn chế còn tồn tại, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám, chữa bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh, Hà Nội, năm 2024.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên và người nhà người bệnh (đối với bệnh nhi) đến khám, điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh trong năm 2024 và đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.2. Thời gian, địa điểm nghiên cứu

Thời gian thu thập thông tin từ tháng 1/2024 đến tháng 4/2024. Địa điểm nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh, Hà Nội.

### 2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu được tính theo công thức tính cỡ mẫu cho một tỷ lệ:

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

Trong đó: + n là cỡ mẫu tối thiểu cần thiết.

+  $Z_{1-\alpha/2}$  là hệ số tin cậy, bằng 1,96, với độ tin cậy 95%.

+ d là sai số tuyệt đối, lấy  $d = 0,04$ .

+ p là tỷ lệ ước đoán sự hài lòng, lấy  $p = 0,8$ .

Từ công thức trên, chúng tôi tính được cỡ mẫu tối thiểu là 358. Dự phòng thêm 10% sai số nghiên cứu thì cỡ mẫu cuối cùng là 415.

Phương pháp chọn mẫu: chọn ngẫu nhiên người bệnh đủ điều kiện tham gia nghiên cứu tại các khoa khám bệnh trong giờ hành chính cho đến khi đủ cỡ mẫu.

### 2.4. Phương pháp nghiên cứu

Đo lường mức độ hài lòng của người bệnh dựa trên bộ công cụ là “Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú” của Bộ Y tế trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [3]. Sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để tiến hành thu thập số liệu, đánh giá các biến số bao gồm: khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, thời gian chờ đợi, chi phí, kết quả và nguyện vọng của người bệnh.

Thu thập bằng bảng hỏi qua hình thức phỏng vấn trực tiếp. Người thu thập là các điều tra viên được tập huấn để hướng dẫn đối tượng trả lời câu hỏi trong phiếu “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong khám, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội năm 2024”. Điều tra viên cần giải thích rõ ràng mục đích và nội dung trước khi phỏng vấn.

### 2.5. Xử lý số liệu

Số liệu được làm sạch và nhập liệu với phần mềm EPIDATA 3.1, sau đó phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Các giá trị trung bình được biểu diễn ở dạng  $\bar{X} \pm SD$ , trong đó SD là độ lệch chuẩn. Giá trị  $p < 0,05$  được coi là mức thống kê có ý nghĩa.

### 2.6. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành với sự phê duyệt của Hội đồng Đạo đức Trường Đại học Thăng Long và Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội. Các đối tượng tham gia nghiên cứu được thông báo về mục đích và chỉ tiến hành khi có sự đồng ý. Các thông tin thu thập được bảo đảm tính bí mật.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 1: Thống kê chung về đối tượng nghiên cứu (n = 415)**

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ
Tuổi	Từ 18-45 tuổi	229	55,2%
	Từ 46-60 tuổi	98	23,6%
	Trên 60 tuổi	88	21,2%
	Tuổi trung bình ( $\bar{X} \pm SD$ )	45,41 $\pm$ 15,55	
Giới tính	Nam	259	62,4%
	Nữ	156	37,6%
Nghề nghiệp	Cán bộ nhân viên, viên chức nhà nước	50	12,0%
	Chuyên viên, nhân viên cơ sở tư nhân	73	17,6%
	Công nhân, nông dân	37	8,9%
	Hưu trí	77	18,6%
	Lao động tự do	178	42,9%
Nơi ở	Thành thị	310	74,7%
	Nông thôn	105	25,3%

Nghiên cứu được thực hiện trên 415 đối tượng, tỷ lệ nam giới (62,4%) cao hơn gần gấp đôi nữ giới (37,6%). Tuổi trung bình tham gia phỏng vấn là 45,41, trong đó nhóm tuổi từ 18-45 tuổi chiếm ưu thế (55,2%), thể hiện tỷ lệ trẻ hóa trong cơ cấu dân số tiếp cận dịch vụ y tế và tiếp cận các phương tiện khảo sát tại cơ sở, tiếp đến là nhóm tuổi từ 46-60 tuổi chiếm 23,6% và thấp nhất là nhóm tuổi trên 60 chiếm 21,2%. Xét trên phương diện nơi cư trú, tỷ lệ đối tượng nghiên cứu cư trú ở thành thị cao hơn ở nông thôn (với tỷ lệ lần lượt là 74,7% và 25,3%).

**Bảng 2: Sự hài lòng về khả năng tiếp cận (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện	396	95,4%	19	4,6%	4,30 $\pm$ 0,54
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện	388	93,5%	27	6,5%	4,27 $\pm$ 0,57
Các tòa nhà, cầu thang	378	91,1%	37	8,9%	4,30 $\pm$ 0,62
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang	375	90,4%	40	9,6%	4,23 $\pm$ 0,71
Các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website, fanpage...)	373	89,9%	42	10,1%	4,17 $\pm$ 0,66
Chung	377	90,8%	38	9,2%	4,25 $\pm$ 0,49

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh trên phương diện về khả năng tiếp cận đạt 90,8% với điểm trung bình là 4,25  $\pm$  0,49, trong đó nội dung các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện chiếm tỷ lệ hài lòng cao nhất (95,4%); tiếp cận các thông tin, đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện như website, fanpage có tỷ lệ hài lòng thấp hơn không đáng kể (89,9%); tỷ lệ hài lòng với các yếu tố khác như biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện, các lối đi, hành lang, tòa nhà, cầu thang từ 90,4-91,1%.

**Bảng 3: Sự hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Quy trình khám bệnh	382	92,0%	33	8,0%	4,16 ± 0,54
Bảng giá dịch vụ y tế	376	90,6%	39	9,4%	4,32 ± 0,64
Nhân viên y tế tiếp đón và hướng dẫn làm thủ tục	380	91,6%	35	8,4%	4,26 ± 0,60
Được xếp hàng và thực hiện theo thứ tự trước sau	380	91,6%	35	8,4%	4,28 ± 0,61
Chung	379	91,3%	36	8,7%	4,25 ± 0,51

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong công khai, minh bạch là 91,3% với điểm hài lòng chung trung bình đạt 4,25 ± 0,51, trong đó nội dung hài lòng nhất là quy trình khám bệnh với tỷ lệ 92%; phương diện hài lòng về bảng giá dịch vụ y tế có tỷ lệ hài lòng thấp (90,6%); các tiêu chí khác như được xếp hàng và thực hiện trước, sau, hướng dẫn thủ tục của nhân viên y tế đều đạt trên 4 điểm với tỷ lệ hài lòng từ 91,6%.

**Bảng 4: Sự hài lòng về cơ sở vật chất (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Phòng/sảnh chờ	394	94,9%	21	5,1%	4,46 ± 0,59
Ghế ngồi trong các phòng	373	89,9%	42	10,1%	4,22 ± 0,63
Quạt/điều hòa trong các phòng	393	94,7%	22	5,3%	4,22 ± 0,54
Các phương tiện trong các phòng	380	91,6%	35	8,4%	4,19 ± 0,56
Bảo đảm riêng tư khi thực hiện các thủ thuật	373	89,9%	42	10,1%	4,16 ± 0,61
Nhà vệ sinh	399	96,1%	16	3,9%	4,21 ± 0,51
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện	389	93,7%	26	6,3%	4,22 ± 0,54
An ninh trong khu khám bệnh	384	92,5%	31	7,5%	4,28 ± 0,60
Chung	390	94,0%	25	6,0%	4,24 ± 0,43

Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 94% với điểm trung bình là 4,24 ± 0,43, trong đó hài lòng về nhà vệ sinh đạt tỷ lệ cao nhất (96,1%). Ngược lại, ghế ngồi trong các phòng và bảo đảm riêng tư khi thực hiện các thủ thuật chiếm tỷ lệ hài lòng chỉ quanh ngưỡng 89,9%. Các yếu tố cơ sở vật chất khác như phòng/sảnh chờ, quạt/điều hòa trong các phòng hay môi trường trong khuôn viên bệnh viện đều đạt mức độ hài lòng trên 90% (từ 93,7-94,9%), tương ứng 94,9%, 94,7%, 93,7%. An ninh trong khu vực khám bệnh cũng được đánh giá hài lòng cao (92,5%).

**Bảng 5: Sự hài lòng về thái độ ứng xử và chuyên môn (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Nhân viên y tế	394	94,9%	21	5,1%	4,27 ± 0,54
Nhân viên phục vụ	390	94,0%	25	6,0%	4,29 ± 0,57
Thái độ của nhân viên y tế	379	91,3%	36	8,7%	3,16 ± 0,59
Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	385	92,8%	30	7,2%	4,25 ± 0,57
Chung	385	92,8%	30	7,2%	4,24 ± 0,46

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 92,8%, trong đó tỷ lệ hài lòng với nhóm nhân viên phục vụ và nhóm nhân viên y tế đều ở mức cao (> 94%). Tỷ lệ hài lòng với thái độ của nhân viên y tế thấp, chỉ đạt 91,3%. Tỷ lệ hài lòng nhất với năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ở mức cao, đạt 92,8%, điểm số trung bình đạt  $4,24 \pm 0,46$ .

**Bảng 6: Sự hài lòng về thời gian chờ đợi (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Thời gian chờ làm thủ tục đăng ký khám	375	90,4%	40	9,6%	$4,26 \pm 0,62$
Thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	379	91,3%	36	8,7%	$4,21 \pm 0,60$
Thời gian được bác sỹ khám/tư vấn	381	91,8%	34	8,2%	$4,20 \pm 0,58$
Thời gian chờ tới lượt xét nghiệm/chụp chiếu	379	91,3%	36	8,7%	$4,20 \pm 0,59$
Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm/chụp chiếu	399	96,1%	16	3,9%	$4,37 \pm 0,58$
Chung	379	91,3%	36	8,7%	$4,24 \pm 0,48$

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh với thời gian chờ đợi là 91,3%, đạt trung bình  $4,24 \pm 0,48$  điểm, trong đó thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm/chụp chiếu có tỷ lệ hài lòng cao nhất (96,1%), thời gian chờ làm thủ tục đăng ký khám có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (90,4%), thời gian chờ tới lượt và được bác sỹ khám/tư vấn đạt tỷ lệ hài lòng lần lượt là 91,3% và 91,8%.

**Bảng 7: Sự hài lòng về chi phí khám chữa bệnh (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Mức chi phí cho các thủ thuật	380	91,6%	35	8,4%	$4,13 \pm 0,53$
Mức độ phù hợp chi trả chi phí khám, chữa bệnh	399	96,1%	16	3,9%	$4,17 \pm 0,49$
Danh mục bảo hiểm y tế thanh toán	392	94,5%	23	5,5%	$4,14 \pm 0,47$
Chung	372	89,6%	43	10,4%	$4,14 \pm 0,44$

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về chi phí khám, chữa bệnh là 89,6%, tương ứng với  $4,14 \pm 0,44$  điểm, trong đó mức độ phù hợp chi trả chi phí khám, chữa bệnh là 96,1%, danh mục bảo hiểm y tế thanh toán là 94,5% và mức chi phí cho các thủ thuật là 91,6%.

**Bảng 8: Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 415)**

Chỉ số	Hài lòng		Chưa hài lòng		Trung bình
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	
Kết quả khám bệnh	396	95,4%	19	4,6%	$4,16 \pm 0,47$
Cung cấp và giải thích các giấy tờ liên quan khi khám, chữa bệnh	373	89,9%	42	10,1%	$4,14 \pm 0,57$
Sự tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	383	92,3%	32	7,7%	$4,12 \pm 0,52$
Khả năng quay lại sử dụng dịch vụ y tế	377	90,8%	38	9,2%	$4,17 \pm 0,58$
Khả năng giới thiệu cho người khác sử dụng dịch vụ y tế	390	94,0%	25	6,0%	$4,16 \pm 0,50$
Chung	373	89,9%	42	10,1%	$4,15 \pm 0,41$

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ là 89,9%, trong đó mức độ hài lòng về kết quả khám bệnh là 95,4%, khả năng giới thiệu cho người khác sử dụng dịch vụ y tế đạt tỷ lệ 94%. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng về cung cấp và giải thích các giấy tờ liên quan đến khám chữa bệnh còn thấp (89,9%), khả năng quay lại sử dụng dịch vụ y tế cũng ở mức cao (90,8%), điểm số trung bình đạt  $4,15 \pm 0,41$ .

#### 4. BÀN LUẬN

Sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại các khoa được đánh giá bởi các khía cạnh chính sau: khả năng tiếp cận dịch vụ, sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, thời gian chờ đợi, chi phí khám chữa bệnh và cuối cùng là kết quả cung cấp dịch vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy chỉ có 4,3% đối tượng không hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh, trong đó có 9,2% đối tượng nghiên cứu không hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ, 8,7% không hài lòng về sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám bệnh, 6% đối tượng nghiên cứu không hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện, 7,2% đối tượng không hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, 10,4% không hài lòng về chi phí khám chữa bệnh và 10,1% đối tượng không hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện. Tỷ lệ không hài lòng của khách hàng tương đối thấp, trừ yếu tố liên quan đến chi phí.

Khi phân tích các yếu tố không hài lòng liên quan đến khả năng tiếp cận của người bệnh, một phần lớn và cơ bản của sự không hài lòng chung là do đánh giá của người bệnh cho rằng cấu trúc các tòa nhà và cầu thang chưa hợp lý, khó khăn trong việc đi lại. Tuy nhiên sơ đồ, dấu hiệu, hướng dẫn đường đến các khoa, phòng lại rõ ràng, dễ hiểu và dễ đọc. Về sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám bệnh, người bệnh không hài lòng nhất với quy trình khám bệnh; tuy nhiên, họ hài lòng nhiều khi được nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn làm thủ tục cũng như được xếp hàng và thực hiện thứ tự trước, sau. Điều này phù hợp với thực tế trong việc hiện đại hóa về mặt công nghệ thông tin của các bệnh viện hiện nay. Kết quả của chúng tôi tương đồng với một số nghiên cứu khác tại các bệnh viện ở Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh. Trần Văn Thiện và cộng sự đã nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2021 trên 400 đối tượng cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 78%, tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin là 82% [5]. Trong một nghiên cứu của Phạm Như Quang tiến hành tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Củ Chi, thành phố Hồ Chí Minh năm 2022-2023, thấy tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin cũng ở mức cao, gần 90% [6].

Về cơ sở vật chất, sự không hài lòng do “thiếu sự riêng tư khi thực hiện thủ thuật”, “nhà vệ sinh không được rộng rãi” đạt tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với các yếu tố khác như “khuôn viên bệnh viện” hay “các phương tiện trong phòng” (khoảng 74%). Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang thì chỉ có 68% người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất [7]. Sự khác biệt về mặt cơ sở vật chất giữa các bệnh viện là một yếu tố ảnh hưởng nhiều tới sự hài lòng của người bệnh.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp nhất trong khi chờ đợi đến lượt xét nghiệm/chụp chiếu cũng như thời gian chờ đợi kết quả xét nghiệm/chụp chiếu. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Văn Thiện, do các khoa chẩn đoán hình ảnh và xét nghiệm tại các bệnh viện luôn là các khoa có số lượt phục vụ cao nhất, dẫn tới thời gian chờ đợi kéo dài [5]. Theo Salomon L và cộng sự, quản lý thời gian chờ đợi của người bệnh là một yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ khám và chữa bệnh [8].

Sự hài lòng chung của người bệnh về thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ở mức 92,8%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu tại một số bệnh viện như Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội hay Bệnh viện Nhi Đồng 2 với tỷ lệ tương ứng là 87,3% và 94,8% [5], [9]. Phần lớn các nghiên cứu đều cho thấy sự hài lòng liên quan đến chất lượng chuyên môn khám, chữa bệnh ở mức cao.

#### 5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy phần lớn (> 90%) người bệnh đến khám ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội trong thời điểm đánh giá năm 2024 rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh. Người bệnh đánh giá cao khả năng tiếp cận dịch vụ y tế, thông tin khám chữa bệnh minh bạch, thủ tục hành chính đơn giản, thái độ ứng xử chuyên nghiệp và năng lực chuyên môn cao của nhân viên y tế Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội.

Để nâng cao thêm chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh, chúng tôi sẽ tiếp tục cải thiện các dịch vụ: tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp và ứng xử cho nhân viên y tế, nâng cao cơ sở vật chất, bố trí khuôn viên hợp lý và thân thiện, tăng cường tính riêng tư khi thực hiện các thủ thuật, chương trình ưu đãi khi đăng ký khám chữa bệnh vào buổi chiều, chương trình xét nghiệm cận lâm sàng tương lai để giảm thời gian chờ đợi.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 về việc phê duyệt đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”.

- [2] Bộ Y tế, Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”.
- [3] Bộ Y tế, Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
- [4] Về chúng tôi - Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh, <https://tamanhhospital.vn/gioi-thieu/>, accessed, 24/09/2023.
- [5] Trần Văn Thiện, Đào Văn Dũng, Đặng Cẩm Tú và CS, Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam, số 526 (1B), 2023, tr. 272-277.
- [6] Phạm Như Quang, Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Củ Chi, TP Hồ Chí Minh năm 2022-2023, Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, 2023, 61, tr. 121-127.
- [7] Ngô Thị Kim Giàu, Tạ Văn Trâm, Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, Tạp chí Y học Việt Nam, 2023, số 531 (2), tr. 329-333, <https://doi.org/10.51298/vmj.v531i2.7199>.
- [8] Salomon L, Gasquet I, Mesbah M et al, Construction of a scale measuring inpatients' opinion on quality of care, International journal for quality in health care, 2000, vol 11 (6), pp. 507-516.
- [9] Nguyễn Huy Ngọc, Lê Cao Anh Huy, Thái Thị Thanh Thủy và CS, Thực trạng sự hài lòng của người nhà bệnh nhi điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Nhi Đồng 2, Tạp chí Y học Việt Nam, 2023, số 528 (2), trang 219-223, doi: 10.51298/vmj.v528i2.6117.