

## SATISFACTION OF INPATIENTS IN SOME CLINICAL DEPARTMENTS AT THE TAM ANH GENERAL HOSPITAL HANOI IN 2025

Dao Thi Loan<sup>1\*</sup>, Tran Nhu Nguyen<sup>2</sup>, Phan Thi Hong Tuyen<sup>1</sup>, Nguyen Thi Thanh Dieu<sup>1</sup>, Nguyen Thi Lien<sup>1</sup>, Dao Dai Truong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Tam Anh General Hospital Hanoi - 108 Hoang Nhu Tiep, Long Bien district, Hanoi, Vietnam

<sup>2</sup>Thang Long University - Nghiem Xuan Yem road, Hoang Mai district, Hanoi, Vietnam

Received: 25/4/2025

Revised: 05/5/2025; Accepted: 18/5/2025

### ABSTRACT

**Objective:** Describe the satisfaction of inpatients in some clinical departments at Tam Anh General Hospital, Hanoi in 2025.

**Research subjects and methods:** Cross-sectional descriptive study on 341 inpatients at Tam Anh General Hospital, Hanoi from January to April 2025. Using the Inpatient Satisfaction Survey Questionnaire issued by the Ministry of Health in January 2024. Data analysis using SPSS20.0 software to describe the percentages, averages, and medians.

**Results and conclusions:** The overall satisfaction rate of inpatients at the hospital is high (98.7%), the average satisfaction score is 4.69 (4.7)/5 points. The highest is the group of factors of attitude and capacity of medical staff with a satisfaction rate of 99.9%. The lowest is the group of factors “waiting time” (elevator, procedure, medical examination, treatment)

The criteria of waiting time for medical examination and treatment at the hospital and the criteria of accessing wireless internet right at the hospital are two criteria with lower satisfaction rates with satisfaction rates of 92.7% and 96.5% respectively.

**Keywords:** Satisfaction, patient, inpatient.

---

\*Corresponding author

**Email:** loandtdhy@gmail.com **Phone:** (+84) 974095198 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD8.2584**

# SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ Ở MỘT SỐ KHOA LÂM SÀNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂM ANH HÀ NỘI NĂM 2025

Đào Thị Loan<sup>1\*</sup>, Trần Như Nguyễn<sup>2</sup>, Phan Thị Hồng Tuyên<sup>1</sup>  
Nguyễn Thị Thanh Điều<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Liên<sup>1</sup>, Đào Đại Trường<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội - 108 Hoàng Như Tiếp, quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại Học Thăng Long - đường Nghiêm Xuân Yêm, quận Hoàng Mai, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 25/4/2025

Ngày chỉnh sửa: 05/5/2025; Ngày duyệt đăng: 18/5/2025

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ở một số khoa lâm sàng tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội năm 2025.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 341 người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội từ tháng 01 đến tháng 04 năm 2025. Sử dụng Bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh nội trú do Bộ Y Tế ban hành tháng 1 năm 2024. Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS20.0 để mô tả các tỉ lệ %, trung bình, trung vị.

**Kết quả và kết luận:** Tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện là cao (98,7%), điểm trung bình hài lòng là 4,69 (4,7)/5 điểm. Cao nhất là nhóm yếu tố thái độ, năng lực nhân viên y tế với tỉ lệ hài lòng là 99,9%. Thấp nhất là nhóm yếu tố “thời gian chờ” (thang máy, làm thủ tục, khám, chữa bệnh) Tiêu chí thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện và tiêu chí truy cập mạng internet không dây ngay tại buồng bệnh là hai tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp hơn với tỉ lệ hài lòng lần lượt là 92,7% và 96,5%.

**Từ khóa:** Hài lòng, người bệnh, nội trú.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ y tế không chỉ được đánh giá qua kết quả điều trị mà còn qua mức độ hài lòng của người bệnh. Theo Tổ chức Y tế Thế giới, sự hài lòng của người bệnh là một chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng chăm sóc sức khỏe [1]. Sự hài lòng của người bệnh sẽ ảnh hưởng đến khả năng tuân thủ điều trị, sự gắn bó với cơ sở y tế; đặc biệt ở khu vực điều trị nội trú, nơi người bệnh tiếp xúc lâu dài với nhân viên y tế, dịch vụ và môi trường chăm sóc, điều trị.

Năm 2024, Bộ Y tế Việt Nam đã ban hành Hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế giai đoạn 2024-2030 [2].

Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh là một trong những cơ sở y tế hàng đầu tại Việt Nam, nổi bật với cam kết mang đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao và sự hài lòng tối đa cho người bệnh. Bệnh viện đã khẳng định được uy tín của mình trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, nhưng việc đánh giá chất lượng dịch vụ y tế của người bệnh điều trị nội trú sẽ giúp cho bệnh viện có cơ sở để lập kế hoạch, cải thiện sự hài lòng, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh; các nhà quản lý y tế có thể nhận diện điểm mạnh, điểm còn hạn chế, từ đó đưa ra các giải pháp cải tiến phù hợp. Xuất phát từ thực tiễn

đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ở một số khoa lâm sàng tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội năm 2025.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang.

### 2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại một số khoa lâm sàng của Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội từ tháng 1 đến tháng 4 năm 2025.

### 2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh từ 18 tuổi, điều trị nội trú từ 3 ngày trở lên, đã có chỉ định ra viện hoặc chuyển viện.

### 2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng một tỉ lệ trong quần thể:

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

Với  $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ ;  $p = 0,85$  (tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú tại các bệnh viện đa khoa thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh là 85% [3]);  $d$  là sai số tuyệt đối, chọn  $d = 0,04$ .

\*Tác giả liên hệ

Thay các tham số vào công thức, tính được  $n = 306$ . Thêm tỉ lệ dự trừ, cỡ mẫu trong nghiên cứu này là  $n = 341$  người bệnh.

## 2.5. Biến số, chỉ số, nội dung nghiên cứu

- Nhóm biến số đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới, nơi sống...

- Nhóm biến số hài lòng chung và biến số hài lòng về: khả năng tiếp cận; minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị; cơ sở vật chất và 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.

## 2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Bộ câu hỏi được xây dựng gồm 2 phần:

- Phần A gồm các câu hỏi, nội dung thu thập thông tin về nhân khẩu, đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu.

- Phần B là bộ công cụ đánh giá hài lòng theo mẫu số 1

của bộ câu hỏi khảo sát hài lòng của người bệnh do Bộ Y tế ban hành ngày 08 tháng 1 năm 2024 [2].

Sự hài lòng của người bệnh về từng chỉ số được đánh giá bằng thang Likert 5 mức độ, từ rất không hài lòng đến rất hài lòng tương ứng với điểm số từ 1 đến 5 điểm, tại thời điểm người bệnh đã có chỉ định ra viện hoặc chuyển viện.

## 2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu sau khi thu thập được nhập liệu, làm sạch. Nhập liệu bằng phần mềm EpiData 3.1; phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 với các test thống kê mô tả, tỉ lệ %, trung bình, độ lệch chuẩn.

## 2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được phê duyệt bởi Hội đồng Đánh giá đề cương nghiên cứu của Trường Đại học Thăng Long và được Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội cho phép triển khai; đồng thời tuân thủ các quy định về đạo đức nghiên cứu y sinh học.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu ( $n = 341$ )**

Đặc điểm		Số người bệnh	Tỉ lệ (%)
Giới	Nam	150	44,0
	Nữ	191	56,0
Nơi ở	Thành thị	299	87,7
	Nông thôn	38	11,1
	Vùng sâu, vùng xa	4	1,2
Sử dụng bảo hiểm y tế trong lần điều trị này	Không	67	19,6
	Có	274	80,4
Loại giường	Phòng đơn	74	21,7
	Phòng đôi	267	78,3
Khối khoa phòng điều trị	Khối ngoại	190	55,7
	Khối nội	98	28,7
	Phụ sản	53	15,5
Số lần điều trị tại Bệnh viện Tâm Anh	1 lần	236	69,2
	2 lần	71	20,8
	$\geq 3$ lần	34	10,0
Số ngày điều trị của đợt này	3 ngày	136	39,9
	4-7 ngày	170	49,9
	$> 7$ ngày	35	10,3

**Nhận xét:** 56% người bệnh là nữ giới, 87,7% sống tại thành thị, 19,6% không sử dụng bảo hiểm y tế, 21,7% nằm loại phòng đơn. Tỉ lệ người bệnh điều trị tại khối ngoại là 55,7%. 69,2% điều trị lần đầu tại đây và 49,9% người bệnh nằm viện từ 4-7 ngày.

**Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về các tiêu chí thuộc nhóm khả năng tiếp cận và minh bạch thông tin, thủ tục khám, điều trị (n = 341)**

Nội dung	Hài lòng	
	n (%)	$\bar{X} \pm SD$
<b>A: Khả năng tiếp cận</b>		
A1: Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn, thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu	337 (98,8%)	4,66 ± 0,49
A2: Các tòa nhà, thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	336 (98,5%)	4,63 ± 0,54
A3: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	340 (99,7%)	4,67 ± 0,47
A4: Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục, khám, chữa bệnh chấp nhận được	276 (80,9%)	4,18 ± 0,95
A5: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	340 (99,7%)	4,72 ± 0,45
<b>B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>		
B1. Quy trình, thủ tục hành chính rõ ràng, công khai, thuận tiện	339 (99,4%)	4,65 ± 0,49
B2. Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu, được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	335 (98,2%)	4,63 ± 0,51
B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	337 (98,8%)	4,65 ± 0,50
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	341 (100%)	4,70 ± 0,46
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	340 (99,7%)	4,70 ± 0,47
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	341 (100%)	4,71 ± 0,45
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	338 (99,1%)	4,69 ± 0,48

*Nhận xét:* 19,1% người bệnh chưa hài lòng về thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám chữa bệnh với điểm trung bình là 4,18/5 điểm. 100% người bệnh hài lòng về phổ biến nội quy và giải thích tư vấn, dặn dò đầy đủ.

**Bảng 3. Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về các tiêu chí thuộc nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 341)**

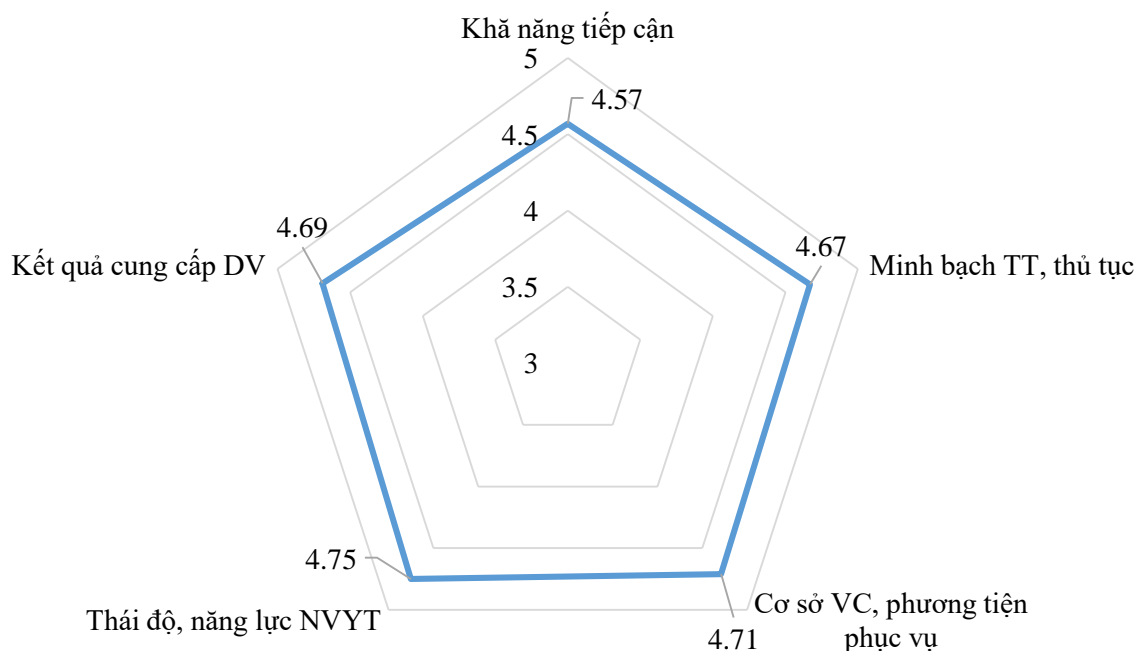
Nội dung	Hài lòng	
	n (%)	$\bar{X} \pm SD$
<b>C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>		
C1: Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị	339 (99,4%)	4,70 ± 0,47
C2: Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự	337 (98,8%)	4,69 ± 0,49
C3: Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường	341 (100%)	4,74 ± 0,44
C4: Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	341 (100%)	4,76 ± 0,43
C5: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	341 (100%)	4,75 ± 0,44
C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	340 (99,7%)	4,75 ± 0,44
C7: Truy cập được mạng wifi ngay tại buồng bệnh	329 (96,5%)	4,65 ± 0,57
C8: Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện	340 (99,7%)	4,72 ± 0,46
C9: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	331 (97,1%)	4,62 ± 0,54
C10: Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	338 (99,1%)	4,70 ± 0,48
C11: Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	341 (100%)	4,71 ± 0,45

*Nhận xét:* Tỷ lệ người bệnh hài lòng về mạng wifi ngay tại buồng bệnh là 96,5%. Hài lòng về căng tin bệnh viện là 97,1%. Các tiêu chí khác có tỷ lệ hài lòng từ trên 98% đến 100%.

**Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về các tiêu chí thuộc nhóm tiêu chuẩn thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn và kết quả cung cấp dịch vụ (n = 341)**

Nội dung	Hài lòng	
	n (%)	$\bar{X} \pm SD$
<b>D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>		
D1: Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	341 (100%)	4,74 ± 0,44
D2: Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	341 (100%)	4,76 ± 0,43
D3: Nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	341 (100%)	4,75 ± 0,43
D4: Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	341 (100%)	4,75 ± 0,43
D5: Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	340 (99,7%)	4,74 ± 0,44
D6: Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	340 (99,7%)	4,72 ± 0,46
D7: Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	341 (100%)	4,78 ± 0,42
<b>E. Kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
E1: Hài lòng về thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	316 (92,7%)	4,53 ± 0,67
E2: Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	341 (100%)	4,72 ± 0,45
E3: Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	340 (99,7%)	4,71 ± 0,46
E4: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	340 (99,7%)	4,71 ± 0,46
E5: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	341 (100%)	4,71 ± 0,45
E6: Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	340 (99,7%)	4,73 ± 0,45

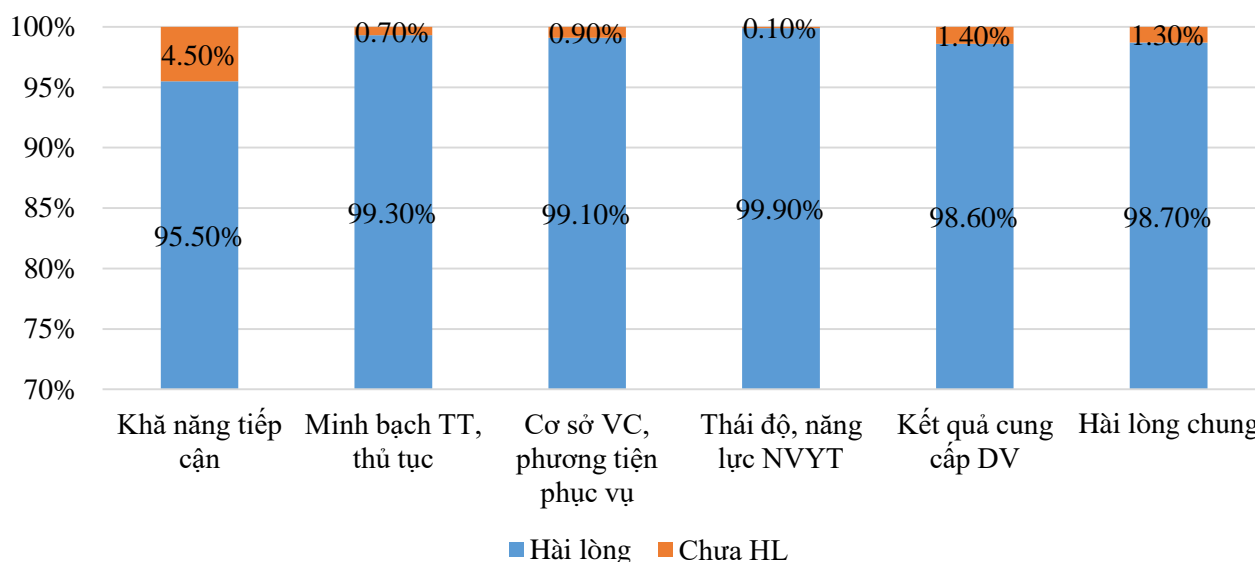
*Nhận xét:* Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thời gian chờ đợi khám, chữa bệnh tại bệnh viện là 92,7%. Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí khác thuộc nhóm tiêu chuẩn ứng xử, năng lực chuyên môn và kết quả cung cấp dịch vụ từ 99,7-100%.



**Biểu đồ 1. Sự hài lòng của người bệnh về các dịch vụ của bệnh viện (điểm)**

*Nhận xét:* Điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh trong nghiên cứu này là 4,69/5 điểm. Điểm trung bình các nhóm tiêu chí từ 4,57/5 điểm đến 4,75/5 điểm.





**Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về các dịch vụ của bệnh viện**

**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 98,7%. Tỷ lệ hài lòng về nhóm yếu tố khả năng tiếp cận là 95,5%; về thái độ, năng lực của nhân viên y tế là 99,9%.

#### 4. BÀN LUẬN

Kết quả mô tả đặc điểm chung của người bệnh trong nghiên cứu này cho thấy tỷ lệ người bệnh là nữ giới (56%) cao hơn nam giới. Đa phần người bệnh sử dụng dịch vụ phòng đôi với 78,3%. Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế chiếm đa số với 80,4%. 30,8% người bệnh điều trị ở bệnh viện lần thứ 2 trở lên. Tỷ lệ người bệnh nằm viện trên 7 ngày chiếm 10,3%. Một số đặc điểm của người bệnh trong nghiên cứu này tương đồng với một số nghiên cứu trước đây như: nghiên cứu của Nguyễn Phổ và cộng sự tại Bệnh viện Đa khoa Hoàng Tuấn năm 2024 có tỷ lệ người bệnh nữ là 53%, 79,1% sử dụng bảo hiểm y tế và tỷ lệ người bệnh điều trị trên 7 ngày là 14,4% [4]. Trong nghiên cứu tại Bệnh viện Việt Nhật, tỷ lệ người bệnh nữ là 55,4%, sử dụng bảo hiểm y tế là 78,2% [5]. Bên cạnh đó, do đặc thù của địa điểm nghiên cứu này là bệnh viện đa khoa tư nhân tại Hà Nội, nên đối tượng nghiên cứu có một số đặc điểm khác so với các nghiên cứu trước đây: Đa số người bệnh (87,7%) sống tại thành thị, toàn bộ người bệnh sử dụng phòng tự nguyện loại 1 giường và 2 giường.

Kết quả nghiên cứu này cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ở mức cao (98,7%). Điểm trung bình mức độ hài lòng chung là 4,69/5 điểm. So với mức độ hài lòng của một số nghiên cứu tại một số bệnh viện khác trên toàn quốc và trong 5 năm gần đây thì mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú trong nghiên cứu này là cao nhất. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Việt Nhật năm 2021 là 82,3%, điểm trung bình là 4,11/5 điểm [5]. Tỷ lệ hài lòng trong nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Hoàng Tuấn năm 2024 là 95,3% với điểm trung bình là 4,3/5 điểm [4]. Trong nghiên cứu tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2020-2022 là 84,8% và điểm trung

bình là 4,51/5 điểm [6]. Từ kết quả này cho thấy, nhờ sự nỗ lực trong thời gian qua của toàn thể lãnh đạo, nhân viên bệnh viện trong việc nâng cao tiêu chuẩn dịch vụ đáp ứng tiêu chuẩn trải nghiệm của khách hàng đã giúp duy trì sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ở mức cao.

Khi phân tích mức độ hài lòng của người bệnh thuộc từng nhóm tiêu chí, kết quả cho thấy mức độ hài lòng ở nhóm tiêu chí khả năng tiếp cận là thấp nhất với 95,5% và điểm trung bình hài lòng là 4,57/5 điểm. 4 nhóm tiêu chí còn lại đều có tỷ lệ hài lòng từ 98,6% và trung bình 4,57 điểm trở lên. Nhóm tiêu chí về thái độ, năng lực của nhân viên y tế có mức độ hài lòng cao nhất với 99,9% và điểm trung bình 4,75/5 điểm. Mức độ hài lòng trong từng nhóm yếu tố trong nghiên cứu này tương đồng với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Hoàng Tuấn với tỷ lệ hài lòng ở nhóm minh bạch thông tin và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn là cao nhất, thấp nhất ở nhóm khả năng tiếp cận (93,5%) [4]. Ngoài ra kết quả này cũng tương đồng với kết quả tại Bệnh viện Việt Nhật, mức độ hài lòng ở nhóm yếu tố thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn là cao nhất 84,2%, thấp nhất là khả năng tiếp cận với tỷ lệ hài lòng 80,2% [5]. Tuy nhiên có sự khác biệt với kết quả tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương: mức độ hài lòng ở nhóm kết quả cung cấp dịch vụ là cao nhất (94%) và thấp nhất ở nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (83,7%) [6]. Nguyên nhân của sự giống và khác biệt này có thể do: nhóm bệnh viện tư nhân có đặc điểm về quản lý chất lượng, cơ sở vật chất quy chuẩn dịch vụ ở mức cao hơn nên thứ tự mức độ hài lòng ở các nhóm yếu tố có sự tương đồng. Khác với một số bệnh viện công lập, đặc biệt là tuyến trung ương như Bệnh viện Phụ Sản Trung ương mặc dù về chuyên môn vẫn rất đảm bảo nhưng điều kiện cơ sở vật chất còn hạn chế, cũng như có tình trạng quá tải thường xuyên diễn ra nên mức độ hài lòng của người bệnh có sự khác biệt.

Đi sâu đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ở từng tiêu chí trong nghiên cứu này, kết quả cho thấy tiêu chí có tỉ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất (80,9%) là thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục, khám, chữa bệnh với điểm trung bình cũng thấp nhất là 4,18/5 điểm. Bên cạnh đó, tiêu chí có mức độ hài lòng thấp thứ hai là thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, với 92,7% và điểm trung bình 4,53/5 điểm. Thực tế, thời gian chờ đợi khám chữa bệnh tại bệnh viện đã ở mức nhanh. Tuy nhiên do mức kỳ vọng của người bệnh cao tương xứng với mức sẵn sàng chi trả dịch vụ cao nên vẫn còn một tỉ lệ nhất định (7,3%) người bệnh chưa hài lòng về tiêu chí này tại bệnh viện. Tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp thứ ba trong nghiên cứu này là truy cập mạng internet không dây ngay tại buồng bệnh với tỉ lệ hài lòng 96,5%. Từ các kết quả này, các nhà quản lý cũng cần rà soát khả năng đáp ứng của hệ thống thang máy, xem xét, đánh giá, tối ưu hơn nữa hoạt động, quy trình khám, chữa bệnh tại bệnh viện để giảm hơn nữa thời gian chờ đợi của người bệnh, đồng thời rà soát lại việc cung cấp dịch vụ wife trong bệnh viện nói chung và buồng bệnh nói riêng, từ các hoạt động đó sẽ nâng mức độ hài lòng của người bệnh lên cao hơn nữa.

## 5. KẾT LUẬN

Người bệnh điều trị nội trú ở một số khoa lâm sàng tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh Hà Nội năm 2025 có tỉ lệ hài lòng chung là cao (98,7%), điểm trung bình hài lòng là 4,69/5 điểm. Cao nhất là nhóm yếu tố thái độ, năng lực của nhân viên y tế với tỉ lệ hài lòng là 99,9%. Thấp nhất là “thời gian chờ” (thang máy, làm thủ tục, khám, chữa bệnh). Tiêu chí thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện và tiêu chí truy cập mạng internet không dây ngay tại buồng bệnh là hai tiêu chí có tỉ lệ

hài lòng thấp hơn với tỉ lệ hài lòng lần lượt là 92,7% và 96,5%.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] World Health Organization, Everybody's Business: Strengthening Health Systems to Improve Health Outcomes: WHO's Framework for Action, World Health Organization, 2007.
- [2] Bộ Y tế. Quyết định số 56/QĐ-BYT, ngày 08 tháng 01 năm 2024, ban hành Hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.
- [3] Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh nội trú về khám, chữa bệnh tại các bệnh viện đa khoa thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh và hiệu quả một số biện pháp can thiệp, 2016.
- [4] Nguyễn Phổ, Trinh Thị Thúy Anh và cộng sự. Nghiên cứu tỉ lệ và đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Hoàng Tuấn năm 2024. Tạp chí Y học Việt Nam, 2024, tập 543, số 2, tr. 335-338.
- [5] Trần Thị Lý, Lê Văn Nhân và cộng sự. (2023), Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Việt Nhật năm 2021. Tạp chí Y học Việt Nam, 2023, tập 523, số 2, tr. 163-166.
- [6] Vũ Văn Du, Phùng Thị Huyền và cộng sự. Thực trạng hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương năm 2020-2022. Tạp chí Nghiên cứu Y học, 2023, tập 172, số 11, tr. 217-223.