

CURRENT STATUS OF PATIENT SATISFACTION WITH INPATIENT TREATMENT FOR BREAST CANCER AT THANH HOA ONCOLOGY HOSPITAL IN 2024

Nguyen Van Tu^{1*}, Vu Dinh Tuyen², Ngo Van Toan³

¹Thanh Hoa Oncology Hospital - Lane 958 Quang Trung, Thanh Hoa City, Thanh Hoa province, Vietnam

²Hai Duong Medical Technical University - 1 Vu Huu, Le Thanh Nghi Province, Vietnam

³Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, P. Kim Lien, Hanoi City, Vietnam

Received: 12/06/2025

Revised: 03/07/2025; Accepted: 11/07/2025

ABSTRACT

Objective: To describe the level of satisfaction among breast cancer inpatients at Thanh Hoa Oncology Hospital in 2024 and to identify associated factors.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 200 in patients undergoing breast cancer treatment. Data collection techniques and quantitative tools were applied in accordance with Decision No. 56/QĐ-BYT dated 08/01/2024, issued by the Ministry of Health, on promulgating standardized forms and guidelines for surveying patient. Satisfaction assessment criteria for each sub-item on the Likert scale < 4 points is not satisfied and ≥ 4 points is satisfied. The association was analyzed using OR and 95%CI.

Results: The results showed that the proportion of inpatients receiving breast cancer treatment at Thanh Hoa Oncology Hospital who were satisfied with the medical services was high (91%), with an average overall satisfaction score of 4.18/5 points. Multivariable regression analysis indicated that, compared to patients living more than 10 km from the hospital, those residing within 5 km and 5-10 km had significantly lower levels of overall satisfaction, with OR = 0.036; 95%CI: 0.003-0.379 and OR = 0.056; 95%CI: 0.006-0.495, respectively.

Conclusion: The overall satisfaction rate of breast cancer patients treated as inpatients at Thanh Hoa Oncology Hospital is very high (91%). Patients living far from the hospital have a higher satisfaction rate with medical examination and treatment services. For further enhance the satisfaction of breast cancer inpatients, the hospital should promptly address issues related to malfunctioning equipment and machinery. Additionally, it is essential to strengthen the management and inspection of restrooms and shower areas in each department.

Keywords: Inpatients satisfaction, breast cancer, Thanh Hoa Oncology Hospital.

*Corresponding author

Email: tumaster119@gmail.com Phone: (+84) 977326668 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2540>

THỰC TRẠNG HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH UNG THƯ VÚ ĐƯỢC ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN UNG BƯỚU TỈNH THANH HÓA NĂM 2024

Nguyễn Văn Tú^{1*}, Vũ Đình Tuyên², Ngô Văn Toàn³

¹Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa - Ngõ 958 Quang Trung, P. Hạc Thành, Tỉnh Thanh Hóa, Việt Nam

²Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương - 1 Vũ Hữu, P. Lê Thanh Nghị, Tp. Hải Phòng, Việt Nam

³Trường Đại học Y Hà Nội - 1 Tôn Thất Tùng, P. Kim Liên, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 12/06/2025

Ngày sửa: 03/07/2025; Ngày đăng: 11/07/2025

ABSTRACT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh ung thư vú được điều trị nội trú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa năm 2024 và một số yếu tố liên quan.

Phương pháp: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 200 người bệnh nội trú điều trị ung thư vú. Kỹ thuật thu thập số liệu cũng như bộ công cụ thu thập số liệu định lượng được áp dụng theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh. Tiêu chí đánh giá hài lòng với mỗi tiểu mục theo thang điểm Likert < 4 điểm là chưa hài lòng và ≥ 4 điểm là hài lòng. Phân tích mối liên quan bằng chỉ số OR và 95%CI.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú ung thư vú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh hóa hài lòng với dịch vụ y tế cao (91%) và điểm trung bình hài lòng chung (4,18/5 điểm). Phân tích hồi quy đa biến cho thấy, so với người bệnh cách viện trên 10 km, người bệnh có khoảng cách từ nhà tới bệnh viện dưới 5 km và cách viện từ 5-10 km có mức hài lòng chung thấp hơn với lần lượt OR = 0,036; 95%CI: 0,003-0,379 và OR = 0,056; 95%CI = 0,006-0,495.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ung thư vú được điều trị nội trú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa đều rất cao (91%). Người bệnh ở xa bệnh viện có tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn. Để tiếp tục nâng cao sự hài lòng của người bệnh ung thư vú điều trị nội trú, bệnh viện cần nhanh chóng khắc phục các sự cố liên quan đến thiết bị và máy móc hỏng hóc. Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác quản lý và kiểm tra các khu vực nhà vệ sinh và phòng tắm tại từng khoa/phòng.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh nội trú, ung thư vú, Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Những năm gần đây, ngành y tế đã có những thay đổi căn bản về mặt tư duy và nhận thức trong khám bệnh chữa bệnh. Người bệnh được xem là trung tâm của hoạt động khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc tại các cơ sở y tế tại Việt Nam [1]. Từ đó, sự hài lòng của người bệnh cũng trở thành tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá chất lượng chăm sóc, được các cơ quan kiểm định yêu cầu trong việc giám sát chất lượng chăm sóc, điều trị người bệnh. Theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ban hành ngày 08/01/2024, Bộ Y tế đã hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030, trong đó nội dung đánh giá chia thành 5 nhóm chỉ số với 32 tiêu chí có các thang điểm đánh giá từ 1 đến 5 (từ rất không hài lòng đến rất hài lòng) [2].

Quyết định yêu cầu các cơ sở y tế công lập thường xuyên thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp các cơ sở y tế công lập xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.

Hiện nay, tỷ lệ người bệnh mắc ung thư (UT) ngày một tăng và UT vú là UT phổ biến hàng đầu. Theo Cơ quan Nghiên cứu Quốc tế về Ung thư thuộc Tổ chức Y tế Thế giới (GLOBOCAN) năm 2020, UT vú là UT mắc nhiều nhất ở nữ với 2.261.419 ca, chiếm tỷ

*Tác giả liên hệ

Email: tumaster119@gmail.com Điện thoại: (+84) 977326668 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i3.2540>

lệ 24,5% và là nguyên nhân gây tử vong đứng hàng thứ 4 ở cả hai giới. Tương tự vậy, tại Việt Nam năm 2020, UT vú là UT chiếm tỷ lệ mắc cao nhất ở giới nữ với 25,8% (21.555 ca) và cũng là UT có tỷ lệ mắc mới cao nhất ở nữ [3]. Việc đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh có thể giúp xác định các nhóm nguồn lực để đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng của người bệnh nữ mắc UT vú. Đồng thời, cũng có thể nêu bật các lĩnh vực cần cải thiện trong quy trình chăm sóc, thăm khám và điều trị.

Có thể thấy rằng, UT vú là một trong những gánh nặng bệnh tật cần quan tâm hàng đầu tại Việt Nam. Vì thế phải đánh giá thường xuyên để xác định sự mong đợi của nhóm người bệnh mắc UT vú về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có được đáp ứng tốt đối với nhu cầu của người bệnh hay không. Tuy nhiên, trong lĩnh vực khám chữa bệnh cho người bệnh UT nói chung và UT vú nói riêng vẫn còn rất ít minh chứng về sự hài lòng của người bệnh và nguồn lực y tế liên quan.

Để giúp lãnh đạo Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa có kế hoạch đầu tư nguồn lực hiệu quả, phù hợp với nhu cầu của người bệnh đến khám và điều trị, đặc biệt là nhóm người bệnh UT vú, nhóm người bệnh chiếm phần lớn tại bệnh viện, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này với mục tiêu mô tả sự hài lòng của người bệnh UT vú được điều trị nội trú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa và một số yếu tố liên quan năm 2024.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian thu thập số liệu từ tháng 1-6 năm 2024 tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh là nữ mắc bệnh UT vú không phân biệt giai đoạn bệnh, được điều trị lần đầu tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa và đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu và chọn mẫu

Cỡ mẫu nghiên cứu thực tế trên 200 người bệnh nội trú (với hệ số tin cậy $Z_{(1-\alpha/2)}^2 = 95\%$; tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh $p = 70\%$ [1]; sai số tuyệt đối $d = 7\%$). Tất cả người bệnh UT vú được điều trị lần đầu tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa có đủ tiêu chuẩn lựa chọn đều được đưa vào nghiên cứu đến khi đủ cỡ mẫu.

2.5. Biến số, chỉ số, nội dung, chủ đề nghiên cứu

Biến số cá nhân: tuổi, trình độ học vấn, hôn nhân,

nơi ở, tham gia bảo hiểm y tế, khoảng cách đến viện, số ngày nằm viện.

Các biến về sự hài lòng: khả năng tiếp cận (5 chỉ số); sự minh bạch thông tin (5 chỉ số); cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (11 chỉ số); thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (7 chỉ số); và kết quả cung cấp dịch vụ (7 chỉ số).

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

Được áp dụng theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế [2].

2.7. Phương pháp xử lý, phân tích số liệu

Số liệu được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0. Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5). Tiêu chí đánh giá hài lòng với mỗi tiểu mục theo thang điểm Likert: < 4 điểm là chưa hài lòng và ≥ 4 điểm là hài lòng. Tỷ số chênh (OR) và 95%CI được sử dụng để tìm mối tương quan giữa hài lòng với một số yếu tố nhân khẩu học, đặc điểm nằm viện.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

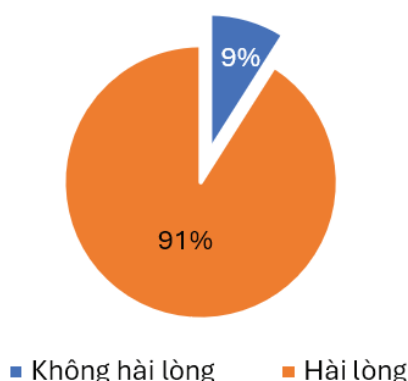
Nghiên cứu được Hội đồng chấm đề cương Viện đào tạo Y học Dự phòng và Y tế Công Cộng, Trường Đại học Y Hà Nội và Hội đồng Khoa học Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa thông qua và cho phép tiến hành nghiên cứu. Người bệnh tham gia nghiên cứu được hỏi ý kiến và tự nguyện tham gia nghiên cứu; mọi thông tin liên quan đến danh tính cá nhân đều được bảo mật hoàn toàn.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Một số đặc trưng cá nhân

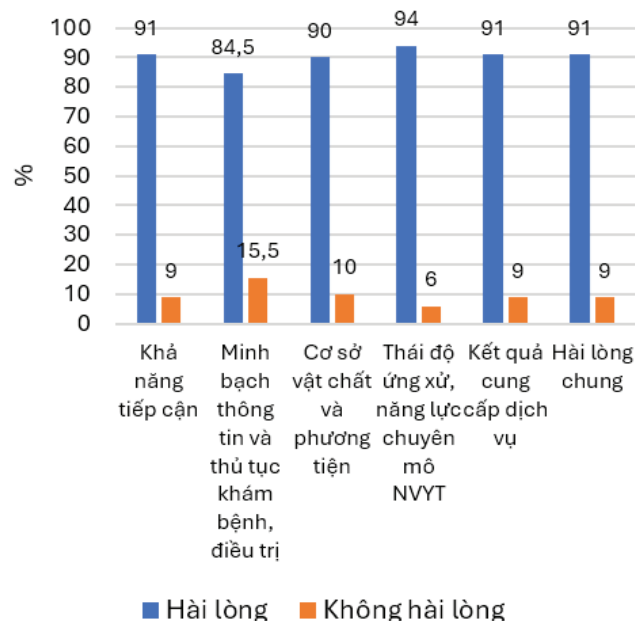
Trong số 200 người bệnh nội trú điều trị UT vú, tuổi trung bình là $56,86 \pm 11,789$, nhóm tuổi có tỷ lệ cao nhất từ 40-59 (52,5%), tiếp theo là nhóm ≥ 60 tuổi (40,5%), thấp nhất là nhóm < 40 tuổi (7,0%). Trình độ học vấn chủ yếu từ trung học phổ thông (25,5%) và cao đẳng/đại học chiếm (26%). Tỷ lệ người bệnh trong hôn nhân cao nhất (91%). Phần lớn người bệnh là công nhân viên chức (33,5%) và làm ruộng (30,5%). Tỷ lệ người bệnh nội trú tham gia bảo hiểm y tế rất cao (99%), chỉ 1% không có bảo hiểm y tế. Điều kiện kinh tế của người bệnh chủ yếu hộ không nghèo (85,5%), có 14,5% là hộ nghèo và cận nghèo. Khu vực sống thành thị chiếm 25%, nông thôn là 66,5% và miền núi là 8,5%. Thời gian điều trị của người bệnh nội trú chủ yếu từ 3-7 ngày (72%). Khoảng cách từ nhà đến viện chủ yếu trên 10 km (89%), từ 5-10 km (6,5%), dưới 5 km (4,5%).

3.2. Hải lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh UT vú



Biểu đồ 1. Tỷ lệ người bệnh đánh giá hải lòng chung dịch vụ tại bệnh viện (n = 200)

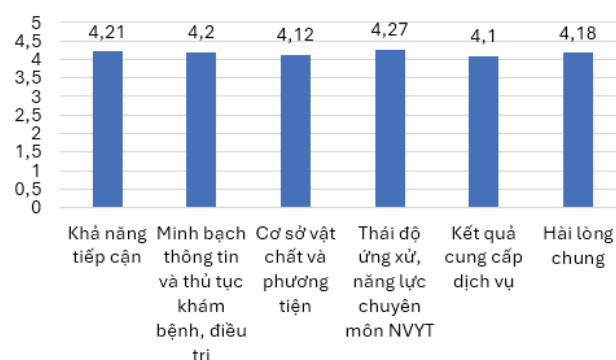
Tỷ lệ người bệnh đánh giá hải lòng chung về điều trị nội trú UT vú tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao với 91% và có 9% người bệnh đánh giá không hài lòng.



Biểu đồ 2. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về các tiêu chí khám chữa bệnh (n = 200)

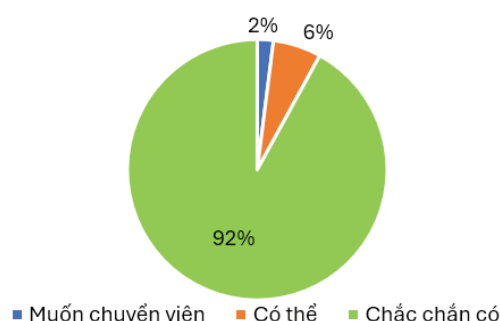
Tỷ lệ hải lòng chung của người bệnh nội trú là 91%.

Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện về khả năng tiếp cận dịch vụ chiếm tỷ lệ cao với 91%; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh hải lòng thấp nhất (84,5%). Sự hài lòng về cơ sở vật chất, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn, kết quả cung cấp dịch vụ đều rất cao mức độ hải lòng đều từ 90% trở lên.



Biểu đồ 3. Điểm trung bình hải lòng các tiêu chí và hải lòng chung (n = 200)

Điểm trung bình hải lòng chung là 4,18/5 điểm. Nhóm tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có điểm trung bình hải lòng cao nhất (4,27/5 điểm). Nhóm tiêu chí về “Kết quả cung cấp dịch vụ” có điểm trung bình hải lòng thấp nhất (4,1/5 điểm).



Biểu đồ 4. Tỷ lệ người bệnh có nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện (n = 200)

Phần lớn người bệnh chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh và giới thiệu cho người khác (92%). Chỉ có 6% mong muốn có thể quay lại bệnh viện điều trị và 2% người bệnh muốn chuyển viện.

3.3. Mối liên quan giữa một số yếu tố với sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh UT vú

Bảng 1. Mối liên quan giữa một số yếu tố và sự hài lòng của người bệnh UT vú

Yếu tố		Hài lòng	Không hài lòng	Phân tích đơn biến		Phân tích đa biến	
				OR	95%CI	OR	95%CI
Tuổi	< 60 (n = 119)	107 (89,9%)	12 (10,1%)	1		1	
	≥ 60 (n = 81)	75 (92,6%)	6 (7,4%)	1,40	0,50-3,90	2,057	0,55-7,62

Yếu tố		Hài lòng	Không hài lòng	Phân tích đơn biến		Phân tích đa biến	
				OR	95%CI	OR	95%CI
Hôn nhân	Hiện có hôn nhân (n = 182)	165 (90,7%)	17 (9,3%)	1		1	
	Chưa kết hôn, góa, ly dị, ly thân (n = 18)	17 (94,4%)	1 (5,6%)	1,752	0,22-13,9	1,714	0,170-17,3
Học vấn	Mù chữ, tiểu học (n = 63)	60 (95,2%)	3 (4,8%)	2,973	0,79-11,1	1,987	0,41-9,63
	Trung học cơ sở, trung học phổ thông (n = 85)	74 (87,1%)	11 (12,9%)	1		1	
	Cao đẳng, đại học (n = 52)	48 (92,3%)	4 (7,7%)	1,784	0,53-5,92	3,142	0,74-13,19
Khu vực sinh sống	Thành thị (n = 133)	123 (92,5%)	10 (7,5%)	1		1	
	Nông thôn (n = 50)	43 (86%)	7 (14%)	0,499	0,179-1,4	2,610	0,41-16,39
	Miền núi (n = 17)	16 (94,1%)	1 (5,9%)	1,301	0,16-10,8	1,437	0,15-13,29
Kinh tế hộ gia đình	Nghèo, cận nghèo (n = 29)	27 (93,1%)	2 (6,9%)	1		1	
	Không nghèo (n = 171)	155 (90,6%)	16 (9,4%)	0,718	0,156-3,3	1,565	0,263-9,30
Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện	< 5 km (n = 9)	6 (66,7%)	3 (33,3%)	0,132	0,02-0,59	0,036	0,003-0,38
	5-10 km (n = 13)	9 (69,2%)	4 (30,8%)	0,148	0,03-0,55	0,056	0,006-0,49
	> 10 km (n = 178)	167 (93,8%)	11 (6,2%)	1		1	
Thời gian nằm viện	≤ 7 ngày (n = 147)	134 (91,2%)	13 (8,8%)	1		1	
	> 7 ngày (n = 53)	48 (90,6%)	5 (9,4%)	0,931	0,31-2,75	0,846	0,255-2,80

Phân tích hồi quy đa biến cho thấy, so với người bệnh ở cách bệnh viện trên 10 km, người bệnh có khoảng cách từ nhà tới bệnh viện dưới 5 km có mức hài lòng chung chỉ bằng 3,6% (OR = 0,036; 95%CI: 0,003-0,38) và người bệnh cách bệnh viện 5-10 km có mức hài lòng chung chỉ bằng 5,6% (OR = 0,056; 95%CI: 0,006-0,49). Chưa phát hiện các mối liên quan giữa sự hài lòng chung với nhóm tuổi, tình trạng hôn nhân, tình trạng kinh tế, khu vực sống và thời gian nằm viện.

4. BÀN LUẬN

Trong nghiên cứu của chúng tôi, tuổi trung bình của người bệnh UT vú điều trị nội trú tại Bệnh viện Ung bướu Thanh Hóa là $56,86 \pm 11,789$. Phần lớn người bệnh có tuổi dưới 60 (59,5%) và đặc biệt có 52,5% người bệnh trong độ tuổi 40-59 tuổi. Người bệnh ở khu vực sống thành thị chiếm 25%, nông thôn là 66,5% và miền núi là 8,5%. Tuổi người bệnh trong nghiên cứu này khá tương đồng với một số nghiên cứu về mô hình dịch tễ UT vú điều trị các bệnh viện tại Việt Nam. Theo nghiên cứu của Trần Văn Chương tại Bệnh viện Bạch Mai, độ tuổi trung bình là $53,6 \pm$

12,4 và nhóm tuổi 40-59 cũng có tỷ lệ cao nhất, lên tới 61,4% [4]. Nghiên cứu của Vũ Toàn Thịnh và cộng sự (2024) tại Bệnh viện K cho thấy tuổi trung bình của người bệnh UT vú là $56 \pm 19,6$ tuổi và có 59% người bệnh ở nhóm tuổi dưới 60 [5].

Thông qua khảo sát sự hài lòng của người bệnh UT vú qua 5 tiêu chí, kết quả cho thấy có 91% người bệnh hài lòng chung khi điều trị nội trú tại bệnh viện và có 9% đánh giá không hài lòng. Điểm trung bình của đánh giá hài lòng chung đạt 4,18/5 điểm. Có 92% chắc chắn sẽ quay trở lại bệnh viện khám và điều trị khi có nhu cầu hoặc giới thiệu cho người quen, và chỉ

2% người bệnh muốn chuyển viện. Những kết quả này đã thể hiện được sự đúng đắn của chính sách mà bệnh viện đang hướng tới cũng như chiến lược quản lý, hoạt động của lãnh đạo cũng như toàn bộ nhân viên khi đặt người bệnh làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người bệnh làm tiêu chí sống còn của bệnh viện. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn, tỉnh Thanh Hóa với tỷ lệ hài lòng chung đạt 89% [6]. Sự khác biệt này có thể là bệnh viện tuyến huyện thuộc khu vực miền núi với tình trạng nhân lực và trang thiết bị còn hạn chế. Cùng là một bệnh viện tại tỉnh Thanh Hóa điều trị chuyên khoa sâu, kết quả của chúng tôi khá tương đồng với kết quả của nghiên cứu của Lê Văn Cơ và cộng sự đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn - trực tràng tại Bệnh viện Tâm An. Theo nhóm tác giả này, có 94,2% người bệnh đánh giá hài lòng chung và 89% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người quen sử dụng dịch vụ của bệnh viện [7].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy có 91% người bệnh UT vú hài lòng chung với tiêu chí khả năng tiếp cận, với điểm trung bình đạt 4,21/5 điểm. Các khía cạnh đánh giá thuộc tiêu chí này đều được người bệnh hài lòng trở lên với tỷ lệ cao. Điều này được giải thích do Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa mới được xây dựng và chính thức đi vào hoạt động từ năm 2017, cơ sở còn khá mới, hạ tầng được bảo quản tốt. Có 90% người bệnh đánh giá hài lòng ở tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ này, tuy nhiên điểm trung bình chỉ đạt 4,12/5 điểm, thấp thứ hai trong 5 tiêu chí. Có tới 9% người bệnh không hài lòng với khía cạnh “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt”. Đây là vấn đề khá phổ biến ở nhiều bệnh viện. Theo kết quả khảo sát tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh, vấn đề “Nhà tắm, nhà vệ sinh” được đánh giá không hài lòng nhiều nhất. Hiện tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa vẫn có một số hạn chế về cơ sở vật chất và thiết bị y tế, mặc dù bệnh viện đã trang bị các thiết bị cơ bản phục vụ chẩn đoán và điều trị, nhưng vẫn còn thiếu các thiết bị hiện đại và máy móc dự phòng. Việc chỉ có 1 máy CT và 1 máy MRI phục vụ cho cả người bệnh khám và điều trị nội trú khiến người bệnh phải chờ đợi lâu, đặc biệt khi thiết bị gặp sự cố [8].

Các nghiên cứu trong và ngoài nước đã phân tích các yếu tố có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh như tuổi, trình độ học vấn, tình trạng kinh tế, khả năng tiếp cận, thời gian nằm viện, mức độ bệnh, tình trạng có thể bảo hiểm y tế [5], [9-10]. Kết quả phân tích của chúng tôi trên phương trình hồi qui quy đa biến cho thấy khoảng cách từ nhà đến viện trên 10 km (tỷ lệ hài lòng 93,8%) có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với nhóm người bệnh cách nhà dưới 5 km (tỷ lệ hài lòng là 66,7% (OR = 0,036, 95%CI: 0,003-0,379); và nhóm người bệnh cách bệnh viện 5-10 km (tỷ lệ

hài lòng là 69,2%) (OR = 0,056; 95%CI: 0,006-0,495). Điều này có thể lý giải dựa theo vị trí địa lý của tỉnh Thanh Hóa cũng như địa điểm của Bệnh viện Ung Bướu tỉnh Thanh Hóa. Những người bệnh cách bệnh viện dưới 10 km là những người bệnh sống tại thành phố Thanh Hóa và các thị trấn, thị xã lân cận, nơi có điều kiện kinh tế tốt so với mặt bằng chung của tỉnh Thanh Hóa. Do đó những người bệnh này có yêu cầu về chất lượng và dịch vụ cao hơn những người bệnh ở xa bệnh viện. Nghiên cứu của Vũ Toàn Thịnh và cộng sự cũng chỉ ra rằng khoảng cách từ nhà đến bệnh viện là một trong ba yếu tố nhân khẩu học hàng đầu ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh [5].

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh UT vú được điều trị nội trú tại Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa đều rất cao (91%). Người bệnh ở xa bệnh viện có tỷ lệ hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh cao hơn. Để tiếp tục nâng cao sự hài lòng của người bệnh UT vú điều trị nội trú, bệnh viện cần nhanh chóng khắc phục các sự cố liên quan đến thiết bị và máy móc hỏng hóc. Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác quản lý và kiểm tra các khu vực nhà vệ sinh và phòng tắm tại từng khoa/phòng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam.
- [2] Bộ Y tế. Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc 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] Sung H, Ferlay J, Siegel R.L, Laversanne M, Soerjomataram I, Jemal A, Bray F. Global Cancer Statistics 2020: GLOBOCAN Estimates of Incidence and Mortality Worldwide for 36 Cancers in 185 Countries. *CA Cancer J Clin*, 2021 May, 71 (3): 209-249.
- [4] Trần Văn Chương. Nghiên cứu đặc điểm mô bệnh học và biểu hiện chuyển dạng biểu mô - trung mô một sốтип ung thư biểu mô tuyến vú. Luận văn bác sĩ chuyên khoa cấp II. Trường Đại học Y Hà Nội, 2020.
- [5] Vu T.T, Weiss M, Nguyen L.T.H, Tran H.T, Ho H.T, Ngo V.K. Adult cancer patients' barriers to and satisfaction with care at a National Cancer Hospital in Vietnam. *Jakovljevic M, ed. PLoS ONE*, 2024, 19 (5): e0303157.
- [6] Đỗ Đình Tâm. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa huyện Quan Sơn tỉnh Thanh Hóa. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, 2025, tập 8, số 02, tr. 100-110. doi: 10.54436/jns.2025.02.971.

- [7] Lê Văn Cơ, Ngô Văn Toàn, Vũ Thúy Hương, Trần Thị Thoa, Hoàng Thị Thu Hà. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ khám chữa bệnh hậu môn - trực tràng tại Bệnh viện Tâm An, Thanh Hóa năm 2020. Tạp chí Y học cộng đồng, 2021, 62 (3). [https://doi.org/10.52163/yhc.v62i3%20\(2021\).91](https://doi.org/10.52163/yhc.v62i3%20(2021).91)
- [8] Phòng Quản lý chất lượng, Bệnh viện Ung bướu tỉnh Thanh Hóa. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và thân nhân người bệnh tại bệnh viện, quý II năm 2022.
- [9] Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh. Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội năm 2021. Tạp chí Y học Việt Nam, 2022, 517 (1), tr. 17-21.
- [10] Asamrew N, Endris A.A, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. Journal of Environmental and Public Health. 2020:1-12. doi:10.1155/2020/2473469.