

PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MEDICAL SERVICES AT THE DEPARTMENT OF PHYSICAL MEDICINE AND REHABILITATION, HUE UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY HOSPITAL

Nguyen Thi Van Kieu^{1,2}, Hoang The Hiep^{1,2}, Hoang Ngoc Tu¹
Nguyen Thi Thanh Huyen², Nguyen Hoai Nam^{3*}

¹Hue University of Medicine and Pharmacy, Hue University - 6 Ngo Quyen, Thuan Hoa ward, Hue city, Vietnam

²Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital - 41-51 Nguyen Hue, Thuan Hoa ward, Hue city, Vietnam

³Hanoi Medical University - 1 Ton That Tung, Kim Lien ward, Hanoi, Vietnam

Received: 06/7/2025

Revised: 19/7/2025; Accepted: 30/7/2025

ABSTRACT

Objectives: To assess outpatient satisfaction with the quality of medical services at the Department of Rehabilitation, Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital.

Method: A cross-sectional descriptive study was conducted on 400 outpatients using the survey tool issued under Decision No. 3869/QĐ-BYT. Data were analyzed using SPSS 20.0.

Results: The overall satisfaction rate was 84.4%. The highest-rated aspect was “attitude and professional competence of medical staff” (92.9%), while the lowest was “transparency of information and administrative procedures” (80%). The rate of comprehensive satisfaction was 25.5%. Notably, 89.5% of patients stated they would definitely return or recommend the service to others.

Conclusion: Patients were generally satisfied with the service quality. However, further improvements in administrative procedures, waiting time, and service accessibility are needed to enhance comprehensive satisfaction.

Keywords: Satisfaction, patient, rehabilitation, healthcare service quality.

*Corresponding author

Email: nguyenhoainam@hmu.edu.vn **Phone:** (+84) 904247028 **https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD12.2978**

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA PHỤC HỒI CHỨC NĂNG, BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC HUẾ

Nguyễn Thị Vân Kiều^{1,2}, Hoàng Thế Hiệp^{1,2}, Hoàng Ngọc Tú¹
Nguyễn Thị Thanh Huyền², Nguyễn Hoài Nam^{3*}

¹Trường Đại học Y Dược, Đại học Huế - 6 Ngô Quyền, phường Thuận Hóa, thành phố Huế, Việt Nam

²Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế - 41-51 Nguyễn Huệ, phường Thuận Hóa, thành phố Huế, Việt Nam

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

Ngày nhận bài: 06/7/2025

Ngày chỉnh sửa: 19/7/2025; Ngày duyệt đăng: 30/7/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 400 bệnh nhân ngoại trú. Dữ liệu thu thập bằng bộ công cụ khảo sát theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT, phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung đạt 84,4%. Yếu tố được đánh giá cao nhất là “thái độ và chuyên môn nhân viên y tế” (92,9%), thấp nhất là “minh bạch thông tin và thủ tục hành chính” (80%). Tỷ lệ hài lòng toàn diện đạt 25,5%. Có 89,5% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác sử dụng dịch vụ.

Kết luận: Người bệnh hài lòng tương đối cao với chất lượng dịch vụ tại đơn vị. Tuy nhiên, cần tiếp tục cải tiến các yếu tố liên quan đến thủ tục hành chính, thời gian chờ đợi và khả năng tiếp cận, nhằm nâng cao mức độ hài lòng toàn diện.

Từ khóa: Hài lòng, bệnh nhân, phục hồi chức năng, chất lượng dịch vụ y tế.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đánh giá từ phía người bệnh, đặc biệt là bệnh nhân ngoại trú, đóng vai trò quan trọng trong phản ánh chất lượng thực tế và định hướng cải tiến dịch vụ y tế. Tại Việt Nam, nhiều nghiên cứu đã ghi nhận mức độ hài lòng của người bệnh ở các cơ sở khám chữa bệnh, với tỷ lệ dao động từ 75,3-87,3% theo Trần Văn Thiện và cộng sự (2023) [1] và lên tới 95,7% trong nghiên cứu của Nguyễn Văn Hân và cộng sự (2024) [2]. Các yếu tố ảnh hưởng chủ yếu bao gồm: chi phí dịch vụ, thái độ giao tiếp, cơ sở vật chất và thời gian chờ đợi [1], [3].

Khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế là đơn vị cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng cho khu vực miền Trung - Tây Nguyên. Tuy nhiên, hiện chưa có nghiên cứu cụ thể nào đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại khoa, đặc biệt trong bối cảnh yêu cầu ngày càng cao về chất lượng dịch vụ y tế công lập.

Từ thực tiễn đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với chất lượng khám chữa bệnh tại Khoa Phục hồi chức

năng, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế. Kết quả nghiên cứu là cơ sở quan trọng giúp nhà quản lý đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, hướng đến sự hài lòng và an toàn của người bệnh.

2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện tại Khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế từ tháng 1/2025 đến tháng 5/2025.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đến khám ngoại trú, có khả năng trả lời phỏng vấn và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Loại trừ các trường hợp được chỉ định nhập viện hoặc không hoàn tất quy trình khám.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

- Cỡ mẫu được tính theo công thức:

*Tác giả liên hệ

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

Trong đó: $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ ($\alpha = 0,05$); $d = 0,05$ với sai số cho phép là 5%; $p = 0,658$ là tỷ lệ hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú theo nghiên cứu của Nguyễn Minh Quân (2019) [4].

Như vậy cỡ mẫu tối thiểu là 345 bệnh nhân; dự phòng thêm 10% phiếu không hợp lệ; do đó, cỡ mẫu nghiên cứu là 380 bệnh nhân. Trên thực tế, có 400 bệnh nhân tham gia vào nghiên cứu.

- Sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên người bệnh đủ điều kiện tham gia nghiên cứu cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.5. Biến số nghiên cứu

- Biến số về đặc điểm của đối tượng nghiên cứu: tuổi, giới, khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện, sử dụng bảo hiểm y tế.

- Biến số về mức độ hài lòng của người bệnh trên 5 khía cạnh: khả năng tiếp cận; 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, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ. Cách tính điểm hài lòng, tỷ lệ hài lòng và hài lòng toàn diện, và tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo hướng dẫn của Bộ Y tế [5].

3.2. Mức độ hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh

Bảng 1. Hài lòng về khả năng tiếp cận (n = 400)

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	$\bar{X} \pm SD$
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện	285 (71,3%)	115 (28,8%)	3,86 ± 0,65
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện	335 (83,8%)	65 (16,3%)	4,05 ± 0,61
Các khối nhà, cầu thang	327 (81,8%)	73 (18,3%)	4,02 ± 0,63
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang	329 (82,3%)	71 (17,8%)	3,92 ± 0,52
Các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử (website)	356 (89,0%)	44 (11,0%)	4,34 ± 0,67
Hài lòng chung	81,6%		4,04 ± 0,35

Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận đạt 81,6%, dao động từ 71,3-89,0%. Nội dung được đánh giá cao nhất là “có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại/trang tin điện tử” (89%; 4,34 ± 0,67 điểm). Biển báo, chỉ dẫn đến bệnh viện có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (71,3%).

Bảng 2. Hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh (n = 400)

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	$\bar{X} \pm SD$
Quy trình khám bệnh	330 (82,5%)	70 (17,5%)	4,03 ± 0,62
Các quy trình, thủ tục khám bệnh	325 (81,3%)	75 (18,7%)	3,93 ± 0,57
Giá dịch vụ y tế	308 (77,0%)	92 (23,0%)	3,89 ± 0,58
Nhân viên y tế tiếp đón và hướng dẫn	358 (89,5%)	42 (10,5%)	4,18 ± 0,6
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	377 (94,3%)	23 (5,7%)	4,08 ± 0,43
Thời gian chờ đợi đăng ký khám	285 (71,3%)	115 (28,7%)	3,82 ± 0,63
Thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	289 (72,3%)	111 (27,7%)	3,85 ± 0,67
Thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	331 (82,8%)	69 (17,2%)	3,96 ± 0,62

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

Sử dụng bộ phiếu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế [5].

Phòng vấn trực tiếp được thực hiện ngay sau khi người bệnh hoàn tất khám và nhận thuốc.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Dữ liệu được nhập bằng phần mềm Epidata 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học Trường Đại học Y Dược Huế phê duyệt. Người tham gia được giải thích rõ mục tiêu nghiên cứu và cam kết bảo mật thông tin.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (n = 400)

Bệnh nhân là nữ giới chiếm 60,3%. Độ tuổi trung bình là 48,0 ± 19,4 (18-86) tuổi.

Nhóm 18-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (44,8%).

Đa số sinh sống cách bệnh viện dưới 15 km (81%). 100% bệnh nhân có sử dụng bảo hiểm y tế.

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	$\bar{X} \pm SD$
Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	287 (71,8%)	113 (28,2%)	3,88 ± 0,68
Thời gian chờ nhận kết quả	311 (77,8%)	89 (22,2%)	3,96 ± 0,66
Hài lòng chung	80,0%		3,96 ± 0,42

Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân về minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh là 80,9%; dao động từ 71,3-94,3%. Nội dung “xếp hàng theo thứ tự” có tỷ lệ hài lòng cao nhất (94,3%). Các yếu tố về thời gian chờ đợi có tỷ lệ hài lòng tương đối thấp hơn, dao động từ 71,3-77,8%.

Bảng 3. Hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 400)

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	$\bar{X} \pm SD$
Phòng, sảnh chờ khám	354 (88,5%)	46 (11,5%)	4,1 ± 0,63
Ghế ngồi	363 (90,8%)	37 (9,3%)	4,1 ± 0,56
Quạt (điều hòa)	362 (90,5%)	38 (9,5%)	4,13 ± 0,55
Các phương tiện khác	318 (79,5%)	82 (20,5%)	4,02 ± 0,66
Bảo đảm sự riêng tư	375 (93,8%)	25 (6,3%)	4,16 ± 0,51
Nhà vệ sinh	304 (76,0%)	96 (24,0%)	4,0 ± 0,71
Môi trường trong khuôn viên	359 (89,8%)	41 (10,3%)	4,12 ± 0,56
Bảo đảm an ninh, trật tự	330 (82,5%)	70 (17,5%)	4,07 ± 0,65
Hài lòng chung	86,4%		4,09 ± 0,53

Tỷ lệ hài lòng chung về minh bạch thông tin và thủ tục đạt 86,4%, dao động từ 76,0-90,8%. Người bệnh hài lòng cao nhất ở nội dung có ghế ngồi (90,8%), thấp nhất là nhà vệ sinh (76%).

Bảng 4. Hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 400)

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	$\bar{X} \pm SD$
Nhân viên y tế	374 (93,5%)	26 (6,5%)	4,19 ± 0,53
Nhân viên phục vụ	359 (89,8%)	41 (10,3%)	4,13 ± 0,59
Thái độ của nhân viên y tế	371 (92,8%)	92,8 (7,3%)	4,16 ± 0,56
Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	382 (95,5%)	18 (4,5%)	4,20 ± 0,50
Hài lòng chung	92,9%		4,17 ± 0,50

Tỷ lệ hài lòng chung về thái độ và chuyên môn nhân viên y tế đạt 92,9%, dao động từ 89,8-95,5%. Nội dung được đánh giá cao nhất là năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng (95,5%), tiếp theo là giao tiếp đúng mực (93,5%). Các yếu tố khác như thái độ của hộ lý, bảo vệ (89,8%) và sự tôn trọng, công bằng (92,8%) cũng đạt mức hài lòng cao.

Bảng 5. Hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 400)

Nội dung	Hài lòng	Chưa hài lòng	$\bar{X} \pm SD$
Kết quả khám bệnh	337 (84,3%)	63 (15,8%)	4,10 ± 0,64
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh	379 (94,8%)	21 (5,3%)	4,22 ± 0,53
Lượng dịch vụ y tế	342 (85,5%)	58 (14,5%)	4,14 ± 0,64
Giá cả dịch vụ y tế	320 (80,0%)	80 (20,0%)	4,11 ± 0,70
Hài lòng chung	86,1%		4,14 ± 0,57

Tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 86,1%, dao động từ 80-94,8%. Tỷ lệ hài lòng cao nhất là “các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc rõ ràng và được giải thích khi cần” (94,8%; 4,22 ± 0,53). Giá cả dịch vụ là yếu tố có mức hài lòng thấp nhất (80%).

3.3. Tỷ lệ hài lòng chung và toàn diện của người bệnh (n = 400)

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 84,4%, trung bình là 4,06 ± 0,35 trong khi tỷ lệ hài lòng toàn diện chỉ đạt 25,5%, điểm trung bình là 4,38 ± 0,26.

3.4. Sự đáp ứng kỳ vọng và mức độ quay lại (n = 400)

Có 57,5% người bệnh đánh giá mức đáp ứng đạt 60-80% so với kỳ vọng, 42,5% đánh giá từ 81-100%. Giá trị trung bình đạt $82,6 \pm 10,74$ (%), cho thấy mức đáp ứng khá cao. Tỷ lệ “chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu” là 89,5%, trong khi 10,5% “có thể sẽ quay lại”.

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm thông tin chung của bệnh nhân

Nghiên cứu trên 400 bệnh nhân ngoại trú tại Khoa Phục hồi chức năng cho thấy nữ giới chiếm 60,3%, cao gấp 1,5 lần nam giới (39,7%), phù hợp với nghiên cứu của Vũ Duy Tùng và cộng sự (2023) là 60,2% [6], nhưng cao hơn đáng kể so với nghiên cứu của Nguyễn Văn Hân và cộng sự (2024) là 37,6% [2], có thể do khác biệt về đặc điểm dân cư.

Tuổi trung bình bệnh nhân là $48,0 \pm 19,4$; nhóm tuổi từ 18-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (44,8%), tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Văn Hân và cộng sự (2024) với tỷ lệ 55,2% [2].

Đa số bệnh nhân sinh sống trong phạm vi cách bệnh viện dưới 15 km (81%), phản ánh đặc điểm địa lý của bệnh viện chủ yếu phục vụ người dân tại thành phố Huế.

4.2. Mức độ hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh

Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận đạt tỷ lệ cao với 81,6%, trong đó việc tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại/trang web đạt tới 89%. Điều này phù hợp với nghiên cứu tại Indonesia của Viegas I (2020) báo cáo việc sử dụng công nghệ thông tin trong đăng ký khám giúp rút ngắn thời gian chờ và làm tăng sự hài lòng của người bệnh [7]. Tuy nhiên, vẫn còn 28,8% chưa hài lòng với biển báo chỉ dẫn đến bệnh viện, cho thấy cần cải thiện công tác định hướng trực quan trên các tuyến đường dẫn đến bệnh viện.

Thông tin minh bạch và thủ tục hành chính có tỷ lệ hài lòng chung đạt 80%, tỷ lệ hài lòng cao ở các nội dung như xếp hàng đúng thứ tự (94,3%) và thái độ tiếp đón (89,5%), tương tự kết quả của Ngô Thị Kim Giàu (2020) và cộng sự [3]. Tuy nhiên, thời gian chờ đợi chỉ đạt 71,3-77,8%, cho thấy tồn tại điểm nghẽn trong vận hành, phù hợp với các nghiên cứu của Trần Văn Thiện (2023) và Alrasheedi K.F (2019) [1], [8]. Nguyên nhân có thể do quá tải tại các khoa cận lâm sàng như xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh. Bệnh viện cần cải tiến quy trình, tăng nhân lực giờ cao điểm và ứng dụng công nghệ đăng ký khám trực tuyến để giảm thời gian chờ nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.

Tỷ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất đạt 86,4%, cao nhất là yếu tố bảo đảm riêng tư khi khám bệnh (93,8%). Các yếu tố như phòng chờ, điều hòa, ghế ngồi đều có mức đánh giá tốt, tương tự với nghiên cứu của Nguyễn Văn Hân và cộng sự (2024) [2]. Tuy nhiên, nhà vệ sinh và các tiện ích phụ trợ như nước uống, tranh ảnh... có

tỷ lệ chưa hài lòng trên 20%. Nghiên cứu của Trần Văn Thiện và cộng sự (2023) cho thấy có đến 50,7% bệnh nhân chưa hài lòng về phương tiện trang bị trong các phòng chờ, nhà vệ sinh [1]. Bệnh viện cần chú trọng đến công tác bảo đảm cung cấp đủ nước uống, phòng chờ, nâng cấp cơ sở vật chất, đảm bảo khu nhà vệ sinh nhằm cải thiện trải nghiệm của bệnh nhân.

Thái độ và năng lực của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất đạt 92,9%, dao động từ 89,8-95,5%, tương đồng với các nghiên cứu của Trần Văn Thiện (2023) và Nguyễn Văn Hân (2024) [1], [2]. Kết quả này phản ánh niềm tin lớn của người bệnh vào chất lượng chuyên môn. Đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng của Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế phần lớn là giảng viên giàu kinh nghiệm, được đào tạo bài bản và thường xuyên cập nhật kiến thức, kỹ năng giao tiếp thông qua các khóa tập huấn.

Tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 86,1%, trong đó minh bạch hóa đơn, hồ sơ khám (94,8%) và chất lượng điều trị (84,3%) được người bệnh đánh giá cao. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Ngô Thị Kim Giàu và cộng sự (2023), trong đó 98,3% người bệnh hài lòng với hóa đơn, đơn thuốc và kết quả khám [3]. Tuy nhiên, chỉ 80% hài lòng với giá dịch vụ y tế, cho thấy chi phí vẫn là yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chung. Điều này phản ánh nhu cầu minh bạch bảng giá, tăng hỗ trợ bảo hiểm y tế và triển khai các chính sách giảm phí cho nhóm yếu thế, nhằm nâng cao mức độ hài lòng, đồng thời đảm bảo công bằng trong tiếp cận dịch vụ y tế.

Mức độ hài lòng chung của người bệnh đạt 84,4%, với điểm trung bình $4,06 \pm 0,35$, cho thấy người bệnh đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ tại địa bàn nghiên cứu. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Vũ Duy Tùng và cộng sự (2023) ghi nhận tỷ lệ này là 82,5% [6], nhưng thấp hơn nghiên cứu của Nguyễn Văn Hân và cộng sự (2024) với tỷ lệ 95,7% [2], có thể do khác biệt về phân tuyến bệnh viện. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng toàn diện chỉ đạt 25,5%, phản ánh sự chênh lệch giữa đánh giá từng yếu tố và cảm nhận tổng thể. Đây là xu hướng thường gặp, khi người bệnh dễ hài lòng với các yếu tố riêng lẻ nhưng khắt khe hơn khi đánh giá tổng thể [9].

Kết quả đánh giá chung cho thấy bệnh viện đã đáp ứng được $82,6 \pm 10,74$ (%) so với mong đợi của người bệnh khi đến khám bệnh. Có 42,5% người bệnh đánh giá dịch vụ đáp ứng từ 81-100% kỳ vọng, trong khi 57,5% đánh giá từ 60-80%. Về nhu cầu khám bệnh hoặc giới thiệu cho người khác đến khám, có 89,5% người bệnh cho biết chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác; chỉ 10,5% người bệnh cho biết có thể sẽ quay lại. Điều này phản ánh mức độ cao sẵn lòng tiếp tục sử dụng dịch vụ của người bệnh. Đây là tín hiệu tích cực nhưng vẫn cần duy trì và củng cố bằng các biện pháp cải tiến dịch vụ hướng đến người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy người bệnh có mức độ hài lòng khá cao với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú, đặc biệt

là về năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của nhân viên y tế. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng toàn diện còn thấp, phản ánh sự tồn tại khoảng cách giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế.

*

* *

Nhóm tác giả xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc và viên chức, người lao động Khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế đã tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình triển khai nghiên cứu. Chúng tôi cũng xin trân trọng cảm ơn tất cả người bệnh đã tham gia và cung cấp thông tin một cách trung thực, đầy đủ cho nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Văn Thiện, Đào Văn Tùng, Đặng Cẩm Tú, Nguyễn Hữu Nam. 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, 2023, 526 (1B): 272-7.
- [2] Nguyễn Văn Hân, Trương Việt Dũng, Vũ Hữu Khiêm, Trần Hải Bình, Phạm Thị Len, Nguyễn Thị Thu Thủy và cộng sự. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám, chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa Tâm Anh, Hà Nội năm 2024. Tạp chí Y học cộng đồng, 2024, 65 (7): 297-304.
- [3] 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, 531 (2): 329-33.
- [4] Nguyễn Minh Quân. Thực trạng và mô hình can thiệp nâng cao quản lý chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh. Trường Đại học Y Dược, Đại học Huế, 2019.
- [5] 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, 2019.
- [6] Vũ Duy Tùng, Dương Phúc Lam. Nghiên cứu tình hình hài lòng người bệnh ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh và đánh giá kết quả can thiệp tại Bệnh viện Bà Rịa năm 2021-2022. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ, 2023, 57: 50-6.
- [7] Viegas I. The role of information technology in improving the quality of health services in hospitals. Journal of Social Science, 2024, 3: 1561-71.
- [8] Alrasheedi K.F, Al-Mohaithef M, Edrees H.H, Chandramohan S. The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. Health services research and managerial epidemiology, 2019, 6: 2333392819861246.
- [9] Kalaja R. Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. European Journal of Natural Sciences and Medicine, 2023, 6: 43-54.

