

PATIENT SATISFACTION AND ASSOCIATED FACTORS IN POSTOPERATIVE CARE AMONG INPATIENTS AT TRANSPORT HOSPITAL IN 2024

Bui Sy Tuan Anh^{1*}, Tran Phuong Huyen², Dang Duc Nhu²

¹Transportation Hospital - 169 Huynh Thuc Khang, Lang Ward, Hanoi City, Vietnam

²University of Medicine and Pharmacy, Vietnam National University, Hanoi -
144 Xuan Thuy, Cau Giay Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 18/08/2025

Revised: 27/08/2025; Accepted: 05/09/2025

ABSTRACT

Objective: To assess patient satisfaction with postoperative care and analyze associated factors among inpatients at Transport Hospital in 2024.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 210 postoperative inpatients at Transport Hospital between January and December 2024. Data were collected using a standardized patient satisfaction questionnaire and analyzed with SPSS, applying descriptive statistics and Chi-square tests to identify significant associations.

Results: Overall satisfaction rate was 86.7%. Significant factors associated with satisfaction included length of hospital stay ($p < 0.05$), nutritional and baseline health status ($p < 0.05$), and patient–healthcare staff interaction ($p < 0.01$). Patients with shorter hospital stays and better health conditions reported higher satisfaction levels.

Conclusion: Patient satisfaction with postoperative care at Transport Hospital was relatively high. However, aspects such as communication and hospital facilities still require improvement. The findings provide essential evidence for developing strategies to enhance the quality of comprehensive patient care.

Keywords: Patient satisfaction; Postoperative care; Inpatients; Associated factors; Transport Hospital

*Corresponding author

Email: drtuananhbvg@gmail.com **Phone:** (+84) 988686246 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD14.3076**

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CHĂM SÓC SAU PHẪU THUẬT CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN GIAO THÔNG VẬN TẢI NĂM 2024

Bùi Sỹ Tuấn Anh^{1*}, Trần Phương Huyền², Đặng Đức Nhu²

¹Bệnh viện Giao thông Vận tải - 169 Huỳnh Thúc Kháng, P. Láng, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội - 144 Xuân Thủy, P. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 18/08/2025

Ngày sửa: 27/08/2025; Ngày đăng: 05/09/2025

ABSTRACT

Mục tiêu: Đánh giá thực trạng sự hài lòng trong chăm sóc sau phẫu thuật và phân tích một số yếu tố liên quan ở người bệnh nội trú tại Bệnh viện Giao thông vận tải năm 2024.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 210 người bệnh nội trú sau phẫu thuật tại Bệnh viện Giao thông vận tải từ tháng 01 đến tháng 12 năm 2024. Dữ liệu được thu thập bằng bộ câu hỏi chuẩn hóa về sự hài lòng và phân tích bằng phần mềm SPSS, sử dụng thống kê mô tả và kiểm định Chi-square để xác định mối liên quan.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung đạt 86,7%. Các yếu tố có liên quan có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng bao gồm: thời gian nằm viện ($p<0,05$), tình trạng dinh dưỡng và sức khỏe nền ($p<0,05$), cũng như sự tương tác với nhân viên y tế ($p<0,01$). Người bệnh có thời gian nằm viện ngắn ngày và tình trạng sức khỏe tốt có mức hài lòng cao hơn.

Kết luận: Sự hài lòng người bệnh sau phẫu thuật tại bệnh viện đạt mức cao, tuy nhiên vẫn còn một số yếu tố cần được cải thiện như tư vấn giao tiếp và điều kiện cơ sở vật chất. Các kết quả này cung cấp bằng chứng quan trọng giúp bệnh viện đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc toàn diện.

Từ khóa: Sự hài lòng người bệnh; Chăm sóc sau phẫu thuật; Người bệnh nội trú; Yếu tố liên quan; Bệnh viện Giao thông Vận tải

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Điều trị nội trú là hoạt động chăm sóc và điều trị y tế được thực hiện khi có chỉ định nhập viện từ người hành nghề hoặc theo giấy chuyển tuyến từ cơ sở khám chữa bệnh khác [1]. Trong bối cảnh đó, người bệnh sau phẫu thuật là nhóm đặc thù, thường có nhiều tổn thương trên cơ thể, cần được nằm viện dài ngày và chăm sóc vết thương hậu phẫu. Quá trình này đòi hỏi nhân viên y tế thực hiện chăm sóc thường xuyên, đảm bảo vệ sinh vết thương, hỗ trợ hồi phục chức năng và tạo điều kiện thuận lợi cho cơ thể tái tạo mô, giúp rút ngắn thời gian lành thương. Vì vậy, chất lượng dịch vụ chăm sóc hậu phẫu đóng vai trò quyết định trong hiệu quả điều trị và mức độ hài lòng của người bệnh.

Trên thế giới, sự hài lòng của người bệnh đã trở thành một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá và xếp hạng bệnh viện. Báo cáo từ khảo sát Trải nghiệm Người bệnh Quốc gia tại Ireland cho thấy,

trong giai đoạn 2017–2024, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh duy trì ổn định ở mức 85% và ghi nhận xu hướng cải thiện về chất lượng giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh [2]. Tại Việt Nam, Bộ Y tế, Sở Y tế và các bệnh viện đã quan tâm ngày càng nhiều đến chỉ số này. Một số nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú nhìn chung đạt mức cao, thường dao động trong khoảng 90–95% [3].

Tuy nhiên, sự hài lòng của người bệnh không chỉ phụ thuộc vào kết quả điều trị mà còn chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố như kỳ vọng cá nhân, sự quan tâm và thái độ của nhân viên y tế, chi phí và thủ tục khám chữa bệnh, cũng như điều kiện cơ sở vật chất của bệnh viện. Bệnh viện Giao thông vận tải là bệnh viện đa khoa tuyến trung ương, hằng năm tiếp nhận số lượng lớn bệnh nhân đến khám và điều trị nội trú. Mặc dù đã có nhiều hoạt động nghiên cứu khoa học, nhưng còn ít công trình đi sâu phân tích mức độ hài

*Tác giả liên hệ

Email: drtuananhbvt@gmail.com Điện thoại: (+84) 988686246 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD14.3076>

lòng trong chăm sóc sau phẫu thuật và các yếu tố liên quan tại bệnh viện. Xuất phát từ thực tiễn đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: *Đánh giá thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng trong chăm sóc sau phẫu thuật của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Giao thông vận tải năm 2024.*

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh điều trị nội trú sau phẫu thuật tại Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Chấn thương chỉnh hình và Khoa Sản, Bệnh viện Giao thông vận tải.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:*

- + Người bệnh ≥ 18 tuổi.
- + Đang điều trị nội trú sau phẫu thuật tại các khoa được lựa chọn.
- + Có đủ năng lực trả lời bộ câu hỏi khảo sát.
- + Đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:*

- + Không hoàn thành đầy đủ các câu hỏi khảo sát.
- + Không hợp tác hoặc trả lời không trung thực trong quá trình phỏng vấn.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm: Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Chấn thương chỉnh hình và Khoa Sản – Bệnh viện Giao thông vận tải.

- Thời gian: Từ 01/9/2024 đến 06/5/2025.

2.3. Thiết kế nghiên cứu:

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

$$n = Z^2 \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó:

- + n: cỡ mẫu cần tính
- + $\alpha = 0,05$ (độ tin cậy 95%, $Z = 1,96$);
- + $p = 0,5$ (chưa có số liệu trước đó, lựa chọn giá trị thận trọng để đảm bảo cỡ mẫu lớn nhất);
- + $d = 0,075$ (sai số mong muốn).

Cỡ mẫu tính toán là 170. Trên thực tế, nhóm nghiên cứu đã thu thập được 210 người bệnh tham gia.

2.5. Biến số nghiên cứu

- Các biến số bao gồm:

Thông tin chung: tuổi, giới, dân tộc, nghề nghiệp, kinh tế, trình độ học vấn, địa chỉ.

- Đánh giá sự hài lòng: dựa trên 39 tiêu chí, chia thành 5 nhóm:

- Năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của nhân viên y tế.

- Môi trường bệnh viện và cơ sở vật chất.

- Chất lượng chăm sóc sức khỏe.

- Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính.

- Đánh giá chung về bệnh viện.

Thang đo Likert 5 mức độ (1 = Rất không hài lòng, 5 = Rất hài lòng). Các mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” được gộp thành nhóm “Hài lòng”; các mức còn lại được gộp thành nhóm “Không hài lòng”.

2.6. Phương pháp thu thập số liệu

- Công cụ: Bộ câu hỏi phỏng vấn trực tiếp, xây dựng dựa trên mẫu khảo sát của Bộ Y tế (phụ lục).

- Quy trình: Người bệnh tự điền hoặc được nghiên cứu viên phỏng vấn trực tiếp. Phiếu khảo sát được kiểm tra, bổ sung và làm sạch ngay sau khi hoàn thành.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

- Phần mềm: Stata 14.0.

- Thống kê mô tả: Tần số, tỷ lệ phần trăm (biến định tính); trung bình và độ lệch chuẩn (biến định lượng).

- Thống kê suy luận: Kiểm định Chi-square hoặc Fisher để phân tích mối liên quan giữa các đặc điểm nhân khẩu học và mức độ hài lòng.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý Ban lãnh đạo Bệnh viện Giao thông vận tải. Người bệnh được giải thích rõ mục đích, nội dung nghiên cứu, chỉ tham gia khi đồng ý. Thông tin cá nhân được bảo mật và chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Tuổi của đối tượng nghiên cứu

Tuổi	Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
18-59 tuổi	149	70,95
≥ 60 tuổi	61	29,05

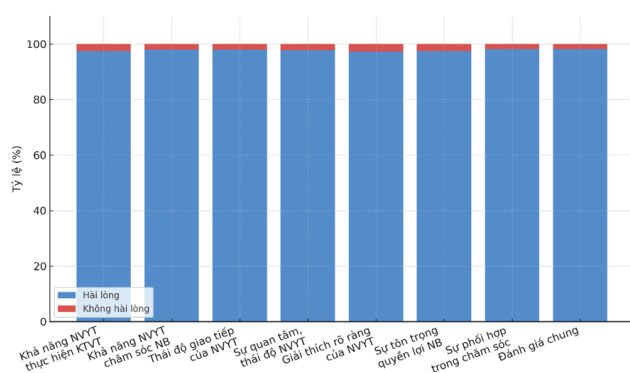
Nhận xét:

Tuổi của đối tượng nghiên cứu – người bệnh nội trú chiếm đa phần ở độ tuổi từ 18 – 59 tuổi chiếm 70,95% và ở độ tuổi từ 60 tuổi trở đi chiếm 29,05%.

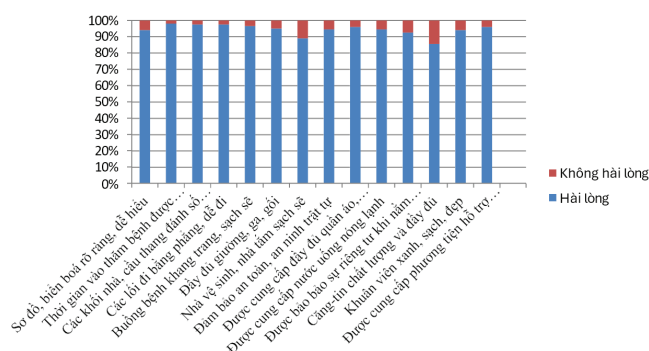
Bảng 3. Trình độ học vấn của đối tượng nghiên cứu

Trình độ học vấn	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Tiểu học -Trung học		
phổ thông	109	51,9
Cao đẳng, đại học trở lên	101	48,1
Tổng	210	100%

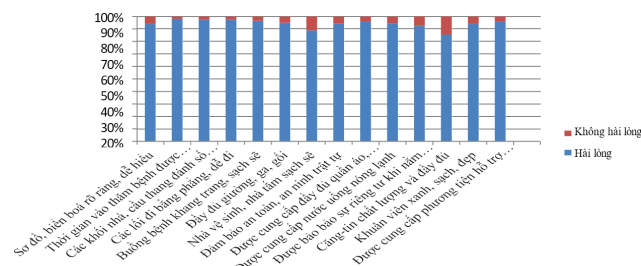
Nhận xét: Trình độ học vấn của đối tượng nghiên cứu được chia là Tiểu học – Trung học phổ thông và Cao đẳng, đại học trở lên có tỷ lệ tương đương nhau lần lượt chiếm tỷ lệ là 51,9% và 48,1%.

**Hình 1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của NVYT**

Nhận xét Đánh giá về năng lực chuyên môn và thái độ ứng xử của có điểm trung bình khá cao đều trên 4,5. Không có đánh giá nào nhận điểm rất không hài lòng và không hài lòng. Đánh giá mức bình thường chiếm rất ít từ 0,48% - 4,76% và chủ yếu được đánh giá là hài lòng và rất hài lòng. Điểm trung bình cao nhất được ghi nhận ở câu A1 (NVYT có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực) và A8 (NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng) với 4,59 điểm; thấp nhất ở câu A6 (Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng) với 4,52 điểm.

**Hình 2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về Môi trường bệnh viện**

Nhận xét: Đánh giá về môi trường bệnh viện, không có đánh giá nào nhận điểm rất không hài lòng. Đánh giá không hài lòng được nhận ở câu B7 (Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện sạch sẽ, sử dụng tốt) và B10 (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh) với tỷ lệ rất nhỏ 0,48%. Đánh giá mức bình thường chiếm rất ít từ 1,9% - 13,33% và chủ yếu là được đánh giá là hài lòng và rất hài lòng. Điểm trung bình cao nhất được ghi nhận ở câu B4 (Các lối đi trong bệnh viện, hành lang) với 4,56 điểm; thấp nhất ở câu B12 (Căng tin bệnh viện) với 4,26 điểm.

**Hình 3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về Môi trường bệnh viện**

Nhận xét: Đánh giá về môi trường bệnh viện, không có đánh giá nào nhận điểm rất không hài lòng. Đánh giá không hài lòng được nhận ở câu B7 (Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện sạch sẽ, sử dụng tốt) và B10 (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh) với tỷ lệ rất nhỏ 0,48%. Đánh giá mức bình thường chiếm rất ít từ 1,9% - 13,33% và chủ yếu là được đánh giá là hài lòng và rất hài lòng. Điểm trung bình cao nhất được ghi nhận ở câu B4 (Các lối đi trong bệnh viện, hành lang) với 4,56 điểm; thấp nhất ở câu B12 (Căng tin bệnh viện) với 4,26 điểm.

Bảng 4. Mối liên quan của một số yếu tố (tuổi, giới tính, kinh tế gia đình, trình độ học vấn, nghề nghiệp) đến sự hài lòng về đánh giá chung về bệnh viện

Yếu tố liên quan	Mức độ hài lòng		OR (CI 95%)	p
	Không hài lòng (n%)	Hài lòng (n %)		
Nhóm tuổi				
18-59	1 (100)	148 (70,81)	Không có giá trị	0,521
Từ 60 tuổi trở lên	0 (0,00)	61 (29,19)		
Giới				
Nữ	0 (0,00)	111 (53,11)	Không có giá trị	0,289
Nam	1 (100,00)	98 (46,89)		

Yếu tố liên quan	Mức độ hài lòng		OR (CI 95%)	p
	Không hài lòng (n%)	Hài lòng (n %)		
Dân tộc				
Kinh	1 (100)	204 (97,61)	Không có giá trị	0,876
Dân tộc khác	0 (0,00)	5 (2,39)		
Kinh tế gia đình				
Bình thường	1 (100,00)	197 (94,26)	Không có giá trị	0,805
Điều kiện tốt	0 (0,00)	12 (5,74)		
Trình độ học vấn				
Dưới trình độ trung học phổ thông	1 (100)	108 (51,67)	Không có giá trị	0,335
Cao đẳng, đại học trở lên	0 (0,00)	101 (48,33)		
Địa chỉ				
Nông thôn	0 (0,00)	74 (35,41)	Không có giá trị	0,460
Thành phố	1 (100)	135 (64,59)		

Nhận xét: chưa tìm thấy mối liên quan giữa các yếu tố tuổi, giới tính, dân tộc, kinh tế gia đình, trình độ học vấn, địa chỉ với sự hài lòng về năng lực chuyên môn và thái độ của NVYT với $p > 0,05$.

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh nội trú sau phẫu thuật tại Bệnh viện Giao thông vận tải đạt tỷ lệ cao, phản ánh sự cải thiện đáng kể về chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế. Với tỷ lệ hài lòng chung trên 85%, người bệnh đánh giá tích cực về năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ và điều kiện cơ sở vật chất. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Vũ Hoàng Anh tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức (95,2%)[4] và Nguyễn Thị Lan Anh tại một số bệnh viện tuyến tỉnh (90–93%)[5], khẳng định xu hướng nâng cao sự hài lòng người bệnh ở Việt Nam trong giai đoạn gần đây. Trên phạm vi quốc tế, khảo sát của Health Service Executive (Ireland,

2017–2024) cũng ghi nhận mức hài lòng ổn định quanh 85%[2], cho thấy kết quả của nghiên cứu hiện tại phù hợp với xu hướng chung toàn cầu.

Một trong những yếu tố có ảnh hưởng quan trọng là thời gian nằm viện. Người bệnh có thời gian nằm viện ngắn (≤ 7 ngày) thường hài lòng cao hơn so với nhóm phải điều trị kéo dài, kết quả này phù hợp với nghiên cứu tại Nepal năm 2023[6], trong đó tỷ lệ đánh giá “xuất sắc” tập trung ở nhóm bệnh nhân nằm viện ngắn ngày. Thời gian nằm viện kéo dài không chỉ làm tăng chi phí điều trị mà còn tạo ra gánh nặng tâm lý và ảnh hưởng đến quá trình hòa nhập cuộc sống sau mổ, từ đó làm giảm sự hài lòng. Bên cạnh đó, tình trạng sức khỏe nền và dinh dưỡng cũng có tác động đáng kể. Những bệnh nhân có thể trạng tốt, ít bệnh kèm thường hài lòng hơn so với nhóm có bệnh mạn tính hoặc ASA ≥ 3 . Nghiên cứu của Quintana và cộng sự tại Tây Ban Nha năm 2020 cũng ghi nhận bệnh nhân có chỉ số sức khỏe nền cao thường hài lòng hơn với dịch vụ nội trú[7]. Kết quả này gợi ý bệnh viện cần tăng cường các chương trình hỗ trợ dinh dưỡng, tư vấn phục hồi chức năng và áp dụng các quy trình chăm sóc tăng cường hồi phục sau phẫu thuật (ERAS) để nâng cao trải nghiệm của người bệnh.

Một khía cạnh quan trọng khác là sự tương tác giữa nhân viên y tế và người bệnh. Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số người bệnh hài lòng cao về thái độ, sự quan tâm và kỹ năng giao tiếp của đội ngũ y tế, phù hợp với tổng quan hệ thống của Doyle và cộng sự (2013)[8], trong đó giao tiếp và sự quan tâm cá thể hóa được xem là yếu tố dự báo mạnh mẽ nhất của sự hài lòng. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một nhóm nhỏ chưa hài lòng về thời gian tư vấn và giải thích, phản ánh tình trạng quá tải công việc hoặc chưa đồng đều về kỹ năng giao tiếp. Để cải thiện, bệnh viện cần duy trì đào tạo kỹ năng mềm, tăng cường truyền thông với người bệnh và ứng dụng công nghệ thông tin trong tư vấn. Ngoài ra, yếu tố cơ sở vật chất và môi trường điều trị cũng góp phần quan trọng. Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn bệnh nhân đánh giá tích cực, song vẫn còn những ý kiến chưa hài lòng về tiện nghi và điều kiện phòng bệnh. Các nghiên cứu tại Hàn Quốc và Thái Lan cho thấy cơ sở vật chất hiện đại, môi trường sạch sẽ, thiết bị y tế đầy đủ có tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng[9]. Điều này cho thấy việc tiếp tục đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng, cải thiện môi trường buồng bệnh và tăng cường kiểm soát nhiễm khuẩn là cần thiết.

Như vậy, có thể thấy sự hài lòng của người bệnh chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, từ thời gian nằm viện, tình trạng sức khỏe nền, năng lực và thái độ nhân viên y tế đến cơ sở vật chất điều trị. So sánh với các nghiên cứu trong và ngoài nước, mức độ hài lòng tại Bệnh viện Giao thông vận tải ở mức khả quan, nhưng vẫn còn dư địa cải thiện. Điều này đặt ra yêu cầu không chỉ duy trì chất lượng kỹ thuật phẫu thuật, mà còn chú trọng nhiều hơn đến trải nghiệm của người

bệnh, bao gồm quản lý thời gian điều trị, nâng cao giao tiếp, hỗ trợ dinh dưỡng và đầu tư cơ sở vật chất. Kết quả nghiên cứu hiện tại góp phần cung cấp bằng chứng khoa học quan trọng, làm cơ sở cho bệnh viện hoạch định các giải pháp chiến lược trong nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc và tối ưu hóa sự hài lòng của người bệnh sau phẫu thuật.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế. Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia; 2009.
- [2] Health Service Executive. National Inpatient Experience Survey 2017–2024. Ireland: HSE; 2024.
- [3] Vũ Hoàng Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức. Tạp chí Y học Việt Nam. 2015;436(2):35–41.
- [4] Vũ Hoàng Anh. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Hữu nghị Việt Đức. Tạp chí Y học Việt Nam. 2015;436(2):35–41.
- [5] Nguyễn Thị Lan Anh. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại một số bệnh viện đa khoa. Tạp chí Y học Thực hành. 2018;108(6):25–30.
- [6] Thapa P, et al. Inpatient satisfaction in central hospitals of Nepal: a cross-sectional survey. BMC Health Serv Res. 2023;23:115.
- [7] Quintana JM, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital care. Int J Qual Health Care. 2020;32(6):403–410.
- [8] Doyle C, Lennox L, Bell D. Patient experience and satisfaction with hospital care: a systematic review. BMJ Open. 2013;3:e001570.
- [9] Ahn YH, et al. Patient satisfaction with hospital services in South Korea and Thailand: a comparative study. Health Policy. 2019;123(6):550–556.