

# SATISFACTION AND RELATIONSHIP OF PATIENTS AT THE DEPARTMENT OF GENERAL EXAMINATION, 108 MILITARY CENTRAL HOSPITAL, 2022

Bui Thi Thanh Van\*

108 Military Central Hospital - 1B Tran Hung Dao street, Hai Ba Trung district, Hanoi, Vietnam

Received 06/10/2022

Revised 14/11/2022; Accepted 08/12/2022

## ABSTRACT

**Objective:** To assess patient satisfaction with service quality at the Department of General Examination, 108 Military Central Hospital and finding out some related factors.

**Subjects and research methods:** A cross-sectional descriptive study on 433 patients going to the hospital from April 2022 to July 2022. Tool for data collection was structure questionnaire. Software SPSS 26.0 was used to data analysis.

**Research results:** The average overall satisfaction score of patients is  $3,54 \pm 0,54$ , belonging to the level of satisfaction. Patients were highly satisfied with 4 contents: Medical examination results, staff's skills and attitudes, medical examination and treatment costs, and landscape environment. Up to 89.9% of patients said they would return for medical examination. In 9 subjects about the characteristics of research subjects, the average satisfaction scores differed statistically significantly between groups with different levels of education, occupation and distance to the hospital. ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** Patients have an overall satisfaction level of service quality at the Department of Examination is  $3.54 \pm 0.54$ , belonging to the level of satisfaction (5-level scale). The remaining four items on parking service, waiting time for medical examination, toilet, and waiting area reached acceptable levels.

**Keywords:** Satisfied, service quality, department of general examination, 108 Military Central Hospital.

---

\*Corresponding author

Email address: [btvan118@gmail.com](mailto:btvan118@gmail.com)

Phone number: (+84) 977 258 645

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i1.573>

# SỰ HÀI LÒNG VÀ MỐI LIÊN QUAN CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH ĐA KHOA BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108, NĂM 2022

Bùi Thị Thanh Vân\*

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 - 1B Trần Hưng Đạo, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 06 tháng 10 năm 2022

Chỉnh sửa ngày: 14 tháng 11 năm 2022; Ngày duyệt đăng: 08 tháng 12 năm 2022

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ tại khoa Khám bệnh đa khoa, Bệnh viện Trung ương Quân Đội 108 (TU'QĐ 108) và tìm hiểu một số yếu tố liên quan.

**Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 433 người bệnh đi khám bệnh từ tháng 04/2022 đến tháng 07/2022. Công cụ thu thập số liệu là bộ câu hỏi đảm bảo tính giá trị và độ tin cậy. Phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 26.0.

**Kết quả nghiên cứu:** Điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh (NB) là  $3,54 \pm 0,54$ , thuộc mức hài lòng. NB hài lòng cao về 4 nội dung: Kết quả khám bệnh, kỹ năng thái độ của nhân viên y tế (NVYT), chi phí khám chữa bệnh và môi trường cảnh quan. Có đến 89,9% NB cho biết sẽ quay lại khám bệnh. Trong 9 nội dung về đặc điểm đối tượng nghiên cứu, điểm số hài lòng trung bình khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các nhóm có trình độ học vấn, nghề nghiệp và khoảng cách tới bệnh viện khác nhau ( $p < 0.05$ ).

**Kết luận:** NB có điểm số hài lòng chung về chất lượng dịch vụ tại khoa khám bệnh là  $3,54 \pm 0,54$ , thuộc mức hài lòng (thang 5 mức). Còn 4 nội dung về dịch vụ gửi xe, thời gian chờ khám bệnh, nhà vệ sinh và khu vực nhà chờ đạt mức chấp nhận được.

*Từ khóa:* Hài lòng, chất lượng dịch vụ, khoa Khám bệnh, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay nhu cầu chăm sóc sức khỏe và khám chữa bệnh đã trở thành nhu cầu cần thiết của đại đa số người dân. Chỉ số hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện là tiêu chí đo lường sự đáp ứng của bệnh viện đó đối với những mong đợi của người bệnh (NB). Khi NB hài lòng, họ sẽ quay lại và giới thiệu

người khác đến cơ sở y tế để được nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc khám chữa bệnh mà họ cần.

Khoa khám bệnh đa khoa của Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 (BVTU'QĐ 108) là nơi đón tiếp và khám bệnh cho bộ đội từ cấp trung tá trở xuống, các đối tượng bảo hiểm y tế (BHYT) và nhân dân thu viện phí. Hàng ngày số lượng khám bệnh trung bình từ 2500 đến 3000

\*Tác giả liên hệ

Email: btvan118@gmail.com

Điện thoại: (+84) 977 258 645

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i1.573>



lượt người. Bệnh viện đã không ngừng cải tiến quy trình khám chữa bệnh, đầu tư nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, tăng cường trang thiết bị y tế, đội ngũ nhân lực phục vụ có chất lượng và nâng cấp cơ sở hạ tầng... Tuy nhiên, vẫn có những nội dung chưa thể đáp ứng hết được nhu cầu của NB. Vì vậy, để nâng cao và duy trì chất lượng phục vụ, đem lại sự hài lòng cho NB đến khám, chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với 2 mục tiêu:

1. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh tới khám tại khoa khám bệnh đa khoa, bệnh viện TỰQĐ108, năm 2022
2. Tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh khi đi khám tại khoa khám bệnh đa khoa, bệnh viện TỰQĐ108, năm 2022.

## 2. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng, thời gian, địa điểm

- Đối tượng: NB đến khám bệnh, đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng giao tiếp và trả lời các câu hỏi trong phiếu.
- Thời gian: tháng 4 đến tháng 7/ 2022
- Địa điểm: Khoa Khám bệnh đa khoa (C1.1-A), Bệnh viện TỰQĐ 108

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang
- Công thức tính mẫu:

Công thức tính cỡ mẫu ước lượng cho một tỷ lệ:

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

Trong đó:

n: là cỡ mẫu nghiên cứu

p: Chúng tôi chọn p = 0.5 để có số lượng mẫu lớn nhất

$\alpha$ : xác suất sai lầm loại I là 0,05

Z: là hệ số tin cậy bằng 1,96 tương ứng với độ tin cậy 95%

d: là độ sai số, được chọn là 0,05

Thay vào công thức trên được: n= 384 đối tượng. Chúng tôi đã tiến hành khảo sát được 433 đối tượng nghiên cứu (ĐTNC), đủ điều kiện nghiên cứu.

- Cách chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện

- Bộ phiếu khảo sát: dựa trên mẫu phiếu của Bộ Y tế [1] chúng tôi rút gọn để NB có thể trả lời trong khoảng 10 phút trong thời gian chờ lấy thuốc và một số nội dung mà khoa quan tâm để cải tiến công tác phục vụ. Gồm 3 phần:

+ Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

+ 8 nhân tố đo sự hài lòng

+ Khả năng quay trở lại khám bệnh tại khoa

- Thang đo và khung điểm nhận định, đánh giá

+ Sử dụng thang đo likert 5

+ Đánh giá khái quát sự hài lòng theo 3 mức:

Không hài lòng  $\leq 2,60$

Bình thường: từ 2,61 đến 3.40

Hài lòng:  $\geq 3,4$

+ Điểm hài lòng chung được thực hiện theo cách “tạo nhân tố đại diện bằng trung bình cộng trong SPSS” (Transform > Compute Variables)

### 2.3. Xử lý số liệu

Số liệu được nhập vào phần mềm excel, sau đó mô tả phân tích, kiểm định bằng phần mềm SPSS phiên bản 26.0. Các thuật toán thống kê được sử dụng: tần số, tỷ lệ %; sử dụng các kiểm định Independent – Samples T Test, One - Way ANOVA với mức ý nghĩa thống kê được xác định khi p < 0,05.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

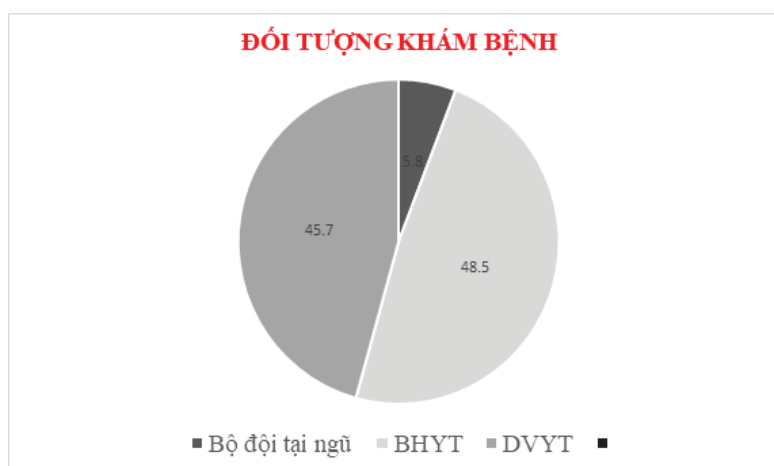
**Bảng 1: Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 433)**

|   | <b>Đặc điểm</b>      | <b>Tần số</b>                | <b>Tỷ lệ %</b> |
|---|----------------------|------------------------------|----------------|
| <b><i>Giới tính</i></b>                             | Nam                  | 214                          | 49,4           |
|   | Nữ                   | 219                          | 50,6           |
| <b><i>Nhóm tuổi</i></b>                             | Từ 18 tuổi trở xuống | 5                            | 1,2            |
|   | Từ 19 đến 60 tuổi    | 254                          | 58,7           |
|   | Trên 60 tuổi         | 174                          | 40,1           |
|   | <b>± SD</b>          | <b>55,08 ± 15,76 (11-87)</b> |                |
| <b><i>Đối tượng khám bệnh</i></b>                   | Bộ đội tại ngũ       | 25                           | 5,8            |
|   | BHYT                 | 210                          | 48,5           |
|   | DVYT                 | 198                          | 45,7           |
| <b><i>Học vấn</i></b>                               | Tiểu học trở xuống   | 80                           | 18,5           |
|   | Trung học, trung cấp | 275                          | 63,5           |
|   | Cao đẳng đại học     | 78                           | 18,0           |
| <b><i>Nghề nghiệp</i></b>                           | Bộ đội               | 25                           | 5,8            |
|   | Hưu trí có thẻ BHYT  | 79                           | 18,2           |
|   | Nông dân, ngư dân    | 15                           | 3,5            |
|   | Công nhân viên chức  | 39                           | 9,0            |
|   | Kinh doanh           | 23                           | 5,3            |
|   | Khác                 | 252                          | 58,2           |
| <b><i>Khả năng di chuyển khi đi KB</i></b>          | Tự đi lại được       | 343                          | 79,2           |
|   | Cần có người hỗ trợ  | 90                           | 20,8           |
| <b><i>Số lần đi KB tại khoa trong 1 năm nay</i></b> | Một lần              | 191                          | 44,1           |
|   | Hai lần              | 77                           | 17,8           |
|   | Ba lần trở lên       | 165                          | 38,1           |
| <b><i>Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện</i></b>      | Dưới 15 km           | 175                          | 40,4           |
|   | Từ 15 đến 50 km      | 75                           | 17,3           |
|   | Trên 50 km           | 183                          | 42,3           |
| <b><i>Ngày thứ khám trong tuần</i></b>              | Thứ 2                | 84                           | 19,4           |
|   | Thứ 3                | 140                          | 32,3           |
|   | Thứ 4                | 82                           | 18,9           |
|   | Thứ 5                | 64                           | 14,8           |
|   | Thứ 6                | 63                           | 14,5           |
|   | <b>Tổng</b>          | <b>433</b>                   | <b>100,0</b>   |



Nhận xét: NB nam và nữ gần tương đương nhau. Nhóm tuổi 19-60 chiếm 68,7%. Tuổi trung bình của BN là  $55,08 \pm 15,76$ .

**Biểu đồ 1: Cơ cấu đối tượng khám bệnh**



Nhận xét: Đối tượng BHYT chiếm tỷ lệ cao nhất 48,5%.

### 3.2. Sự hài lòng của người bệnh với 1 số dịch vụ tại Khoa Khám bệnh

**Bảng 2: Điểm trung bình hài lòng chung và cụ thể của 8 nội dung tại khoa Khám bệnh. (n = 433)**

| Yếu tố, điều kiện, nội dung     | Số lượng | Tối thiểu | Tối đa | $\bar{X}$ | SD   |
|---------------------------------|----------|-----------|--------|-----------|------|
| Về thời gian chờ khám bệnh      | 433      | 1         | 5      | 3,36      | 0,92 |
| Về kỹ năng thái độ của CBYT     | 433      | 2         | 5      | 3,73      | 0,69 |
| Khu vực chờ KB, XN              | 433      | 1         | 5      | 3,41      | 0,77 |
| Nhà vệ sinh                     | 433      | 2         | 5      | 3,35      | 0,75 |
| Môi trường cảnh quan KKB        | 433      | 2         | 5      | 3,75      | 0,66 |
| Chi phí khám bệnh               | 433      | 2         | 5      | 3,70      | 0,63 |
| Kết quả khám bệnh và xét nghiệm | 433      | 2         | 5      | 3,71      | 0,63 |
| Dịch vụ gửi xe BV               | 433      | 2         | 5      | 3,30      | 0,68 |
| <b>Điểm hài lòng chung</b>      | 433      | 1.88      | 5      | 3,54      | 0,54 |

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng chung của NB là  $3,54 \pm 0,54$ , thuộc mức hài lòng. Trong đó, nội dung môi trường, cảnh quan có điểm trung bình cao nhất  $3,75 \pm 0,66$  và thấp nhất là nội dung dịch vụ gửi xe  $3,30 \pm 0,68$ .

**Bảng 3: Phân loại sự hài lòng của bệnh nhân theo 3 mức**

|  | <b>Phân loại</b>                 | <b>Tần số</b> | <b>Tỷ lệ %</b> |
|--|----------------------------------|---------------|----------------|
| <b>Mức độ hài lòng chung với các dịch vụ</b> | Chưa hài lòng ( $\leq 2.60$ )    | 15            | 3,5            |
|  | Chấp nhận được ( $2.61 - 3.40$ ) | 157           | 36,3           |
|  | Hài lòng ( $\geq 3.41$ )         | 261           | 60,3           |
|  | <b>Tổng</b>                      | <b>433</b>    | <b>100,0</b>   |

Nhận xét: Có 60,3% NB hài lòng với các nội dung khảo sát. 36,3% chấp nhận được. Chỉ có 3,5% chưa hài lòng.

**Bảng 4: Khả năng quay lại khoa khám bệnh**

| <b>Khả năng quay lại KB lần sau</b>                    | <b>Tần số</b> | <b>Tỷ lệ %</b> |
|--|---------------|----------------|
| Chắc chắn không bao giờ quay trở lại                   | 11            | 2,5            |
| Không muốn quay lại nhưng không có lựa chọn nào khác   | 8             | 1,8            |
| Muốn chuyển tuyến sang BV khác                         | 25            | 5,8            |
| Có thể tôi sẽ quay lại khoa                            | 125           | 28,9           |
| Chắc chắn tôi sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác | 264           | 61,0           |
| <b>Tổng</b>  | <b>433</b>    | <b>100,0</b>   |

Nhận xét: Trong số 433 BN, có 89,9% có thể và sẽ quay lại khám bệnh; 10,1% NB không muốn quay lại hoặc chuyển sang bệnh viện khác.

### 3.3. Mối liên quan giữa điểm số hài lòng với một số đặc điểm của ĐTN

**Bảng 5: Mối liên quan giữa điểm số hài lòng với một số đặc điểm của ĐTN**

| <b>Đặc điểm</b>                  | <b>Phân loại</b>          | <b>Số lượng</b> | $\bar{X}$   | <b>SD</b> | <b>p</b> |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------|-------------|-----------|----------|
| Giới tính <sup>a</sup>           | Nam                       | 214             | 3,56        | 0,53      | p > 0,05 |
|                                  | Nữ                        | 219             | 3,51        | 0,56      |          |
| Nhóm tuổi <sup>b</sup>           | Từ 18 tuổi trở xuống      | 5               | 3,40        | 0,63      | p > 0,05 |
|                                  | Từ 19 đến 60 tuổi         | 254             | 3,59        | 0,56      |          |
|                                  | Trên 60 tuổi              | 174             | 3,47        | 0,50      |          |
| Đối tượng khám bệnh <sup>b</sup> | Bộ đội tại ngũ            | 25              | 3,74        | 0,64      | p > 0,05 |
|                                  | BHYT                      | 210             | 3,55        | 0,54      |          |
|                                  | DVYT                      | 198             | 3,51        | 0,53      |          |
| Học vấn <sup>b</sup>             | Tiểu học trở xuống        | 80              | 3,60        | 0,42      | p < 0,05 |
|                                  | Trung học, Trung cấp      | 275             | 3,48        | 0,55      |          |
|                                  | Cao đẳng, đại học trở lên | 78              | <b>3,69</b> | 0,60      |          |



| Đặc điểm                               | Phân loại           | Số lượng | $\bar{X}$ | SD   | p                  |
|--|---------------------|----------|-----------|------|--------------------|
| Nghề nghiệp <sup>b</sup>               | Bộ đội tại ngũ      | 25       | 3,74      | 0,64 | <b>p &lt; 0,05</b> |
|  | Hưu trí có thẻ BHYT | 79       | 3,57      | 0,49 |                    |
|  | Nông dân, ngư dân   | 15       | 3,58      | 0,34 |                    |
|  | Công nhân viên chức | 39       | 3,72      | 0,43 |                    |
|  | Kinh doanh          | 23       | 3,68      | 0,47 |                    |
|  | Nghề nghiệp khác    | 252      | 3,47      | 0,57 |                    |
| Khả năng di chuyển đi KB <sup>a</sup>  | Tự đi lại được      | 343      | 3,56      | 0,54 | p > 0,05           |
|  | Cần có người hỗ trợ | 90       | 3,44      | 0,54 |                    |
| Số lần KB trong 1 năm <sup>b</sup>     | Một lần             | 191      | 3,55      | 0,54 | p > 0,05           |
|  | Hai lần             | 77       | 3,50      | 0,61 |                    |
|  | Từ 3 lần trở lên    | 165      | 3,54      | 0,51 |                    |
| Khoảng cách từ nhà đến BV <sup>b</sup> | Dưới 15 km          | 175      | 3,62      | 0,54 | <b>p &lt; 0,05</b> |
|  | Từ 15 đến 50 km     | 75       | 3,53      | 0,55 |                    |
|  | Trên 50 km          | 183      | 3,47      | 0,54 |                    |
| Ngày khám bệnh trong tuần              | Thứ 2               | 84       | 3,64      | 0,55 | p > 0,05           |
|  | Thứ 3               | 140      | 3,45      | 0,54 |                    |
|  | Thứ 4               | 82       | 3,55      | 0,62 |                    |
|  | Thứ 5               | 64       | 3,56      | 0,50 |                    |
|  | Thứ 6               | 63       | 3,57      | 0,46 |                    |

<sup>a</sup>: independent -Samples T- test. <sup>b</sup>: One – Way ANOVA

Nhận xét: Trong 6 đối tượng nghề nghiệp, bộ đội tại ngũ có điểm hài lòng cao nhất. Điểm số hài lòng cao hơn ở nhóm đối tượng có trình độ học vấn từ cao đẳng trở lên, điểm số hài lòng thấp hơn ở nhóm có khoảng cách từ nhà đến viện lớn hơn, khác biệt có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

## 4. BÀN LUẬN

### 4.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Tại khoa Khám bệnh đa khoa, NB là nam và nữ gần tương đương 49,4 và 50,6%. Nghiên cứu của Nguyễn Hồng Minh số liệu này là 45% và 55% [2]. Về nhóm tuổi từ 19 đến 60 có tỷ lệ cao nhất (58,7%): đây là nhóm tuổi lao động. Tiếp đến là nhóm tuổi trên 60, chiếm 40,2%: đây là nhóm tuổi nghỉ hưu. Nhóm tuổi dưới 18

chỉ chiếm 1,2%. So sánh với nghiên cứu của Nguyễn Hồng Minh [2], có nhóm tuổi 18 đến 60 là 81,45%, thì cùng nhóm tuổi của chúng tôi thấp hơn. Cơ cấu theo nhóm tuổi như trên là phù hợp với nhiệm vụ của khoa khám bệnh đa khoa. Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là  $55,08 \pm 15,76$  tuổi, so sánh với nghiên cứu của Trần Thị Ngoan [3] tuổi trung bình là  $64,41 \pm 15,13$  cao hơn nghiên cứu của chúng tôi. Người bệnh BHYT chiếm tỷ lệ cao nhất 48,5%, tiếp đến là NB thu viện phí chiếm 45,7%. Theo nghiên cứu của Ngô Thị Lan Anh [4], số NB có thẻ BHYT chiếm đến 93,2%, có sự khác biệt giữa bệnh viện tuyến tỉnh và trung ương về chỉ số này.

### 4.2. Sự hài lòng của bệnh nhân với 1 số dịch vụ tại Khoa khám bệnh đa khoa

Trong nghiên cứu này, chúng tôi tập trung khảo sát 8 nội dung mà trong các nghiên cứu trước [2] thấy còn tồn tại hoặc theo phản ánh của NB thấy chưa thực sự

hài lòng. Mục đích có cơ sở khoa học đề xuất các giải pháp hỗ trợ cho NB, tăng sự hài lòng. Điểm trung bình hài lòng chung của NB là  $3,54 \pm 0,54$ , thuộc mức hài lòng theo thang điểm 5 khoảng. Có thể thấy NB hài lòng về 4 nội dung: kết quả khám bệnh đạt  $3,71 \pm 0,63$ , kỹ năng thái độ của NVYT đạt  $3,73 \pm 0,69$ , chi phí khám chữa bệnh đạt  $3,70 \pm 0,63$  và môi trường cảnh quan là  $3,75 \pm 0,66$ . Còn 4 nội dung NB chấp nhận được trong đó dịch vụ gửi xe có điểm trung bình thấp nhất  $3,30 \pm 0,68$ . So sánh với nghiên cứu của Trần Thị Ngoan [3], các chỉ số tương tự đều trên 4,21 (mức rất hài lòng) cao hơn của chúng tôi do nghiên cứu ở những thời điểm khác nhau và sự kỳ vọng của NB ở bệnh viện tuyến trung ương cao hơn tuyến tỉnh.

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ NB hài lòng chiếm 60,3%, chưa hài lòng chỉ chiếm 2,6%. Kết quả phù hợp với số liệu cho thấy 61% số NB trả lời chắc chắn sẽ quay lại đây khám bệnh. Điều này cho thấy ý nghĩa của việc nâng cao sự hài lòng của NB đối với DVYT của cơ sở y tế, đặc biệt trong bối cảnh hướng tới tự chủ tài chính bệnh viện. Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của các tác giả trong nước như Trần Văn Thế, Nguyễn Văn Đông với tỷ lệ hài lòng chung của NB ngoại trú lần lượt là 79,15% và 75,4% [5,6]. So sánh với nghiên cứu của Hà Thị Thu Trang, khoa VLTL-PHCN, Bệnh viện 105 [7] có tỷ lệ hài lòng là 82,86% và chưa hài lòng là 0,95%. Nghiên cứu của Phạm Thị Lê Hằng tại khoa VLTL-PHCN, Bệnh viện 108 [8] có tỷ lệ hài lòng là 84,05%. Sự khác biệt này có thể do tính chất khoa khám bệnh và điều trị VLTL-PHCN khác nhau.

Về khả năng quay lại khám bệnh, 89,9% NB cho ý kiến sẽ quay lại khám bệnh và giới thiệu cho người khác đến khám. Tuy nhiên vẫn còn 10,1% không quay lại, đây là một nội dung mà khoa và bệnh viện cần tìm hiểu lý do. So sánh với nghiên cứu của Trần Thị Ngoan [3], số NB cho ý kiến sẽ quay lại khám bệnh và giới thiệu cho người khác đến khám chiếm đến 99,61%, cao hơn nghiên cứu của chúng tôi.

#### 4.3. Mối liên quan giữa điểm số hài lòng với một số đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng Independent-Samples T Test khi so sánh 2 giá trị trung bình và One – Way ANOVA để so sánh trên 2 giá trị trung bình về điểm hài lòng của 9 nội dung đặc điểm ĐTNC. Trong đó, có 3 đặc điểm là học vấn, nghề nghiệp và khoảng cách đến bệnh viện có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ).

Người bệnh có học vấn từ cao đẳng trở lên, họ dễ dàng hiểu được các quy trình, thủ tục khám chữa bệnh, sự hướng dẫn của NVYT nên có điểm hài lòng cao nhất ( $3,69 \pm 0,60$ ). Bệnh viện TỰ QUỠĐ 108 là bệnh viện tuyến cuối của ngành Quân y, đối tượng phục vụ chính vẫn là bộ đội, nên được chú trọng và quan tâm hơn cả. Vì vậy điểm số hài lòng của đối tượng bộ đội tại ngũ cũng cao hơn so với đối tượng khác. Điểm số hài lòng thấp hơn ở nhóm đối tượng có khoảng cách từ nhà đến viện lớn hơn ( $>50\text{km}$ ), do họ phải đi quãng đường xa đến viện, muốn được khám nhanh chóng, rút ngắn thời gian chờ đợi nên yêu cầu về chất lượng DVYT cũng cao hơn. 6 nội dung còn lại, tuy có sự khác biệt giá trị trung bình về điểm hài lòng, nhưng không có ý nghĩa thống kê ( $p > 0,05$ ).

## 5. KẾT LUẬN

Trong 8 nội dung khảo sát ý kiến người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh đa khoa Bệnh viện 108, cho thấy: điểm trung bình hài lòng chung của NB là  $3,54 \pm 0,54$ . Người bệnh hài lòng về 4 nội dung: kết quả khám bệnh ( $3,71 \pm 0,63$ ), kỹ năng thái độ của CBNV ( $3,73 \pm 0,69$ ), chi phí khám chữa bệnh ( $3,70 \pm 0,63$ ) và môi trường cảnh quan ( $3,75 \pm 0,66$ ). Phân loại sự hài lòng theo 3 mức: hài lòng chiếm 60,3%; 2,6% chưa hài lòng. 89,9% NB sẽ quay lại khám bệnh.

Trong 9 nội dung về đặc điểm ĐTNC, có 3 đặc điểm là học vấn, nghề nghiệp và khoảng cách đến bệnh viện có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế, 2019.
- [2] Nguyễn Hồng Minh, Mô tả nhu cầu của người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện TỰ QUỠĐ 108, năm 2018, Tạp chí Y dược lâm sàng 108, tập 13, số đặc biệt 8/2018, tr.300-307, 2018.
- [3] Trần Thị Ngoan, Khảo sát sự hài lòng của người bệnh khi đến điều trị tại Bệnh viện Quân y 7 từ tháng 4.2017 đến tháng 4.2018. Tạp chí Y dược Lâm sàng 108, tập 13, số đặc biệt 8/2018, tr.278-285, 2018.



- [4] Ngô Thị Lan Anh, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc Điều dưỡng tại các khoa lâm sàng Bệnh viện đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2017, Tạp chí Y dược Lâm sàng 108, tập 13, số đặc biệt 8/2018, tr. 112-119, 2018.
- [5] Nguyễn Văn Đông, Đánh giá thực trạng cung cấp, sử dụng và sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ khám chữa bệnh bằng y học cổ truyền tại Bệnh viện y học cổ truyền và Phục hồi chức năng tỉnh Khánh Hoà năm 2012, Luận văn Thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Đại học y tế công cộng.
- [6] Trần Văn Thế, Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Trà Cú, tỉnh Trà Vinh năm 2017, Luận văn chuyên khoa II Tổ chức quản lý y tế, Đại học Y tế công cộng.
- [7] Hà Thị Thu Trang, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị tại khoa VLTL-PHCN, Bệnh viện Quân y 5, năm 2017, Tạp chí Y dược lâm sàng 108, tập 13, số đặc biệt 8/2018, tr.286-290, 2018.
- [8] Phạm Thị Lê Hằng, Đánh giá mức độ hài lòng của NB điều trị tại khoa VLTL PHC BVTWQĐ 108 năm 2015, Tạp chí Y dược lâm sàng 108, tập 11, số đặc biệt 8/2016, tr.19-27, 2016.