

# PATIENT'S SATISFACTION WITH THE QUALITY OF REQUIRED SERVICES AT THE MEDICAL CONSULTING DEPARTMENT OF DONG DA GENERAL HOSPITAL HANOI IN 2023

Duong Thi Thuy Ha<sup>1\*</sup>, Dao Xuan Vinh<sup>2</sup>, Nguyen Thi Minh Phuong<sup>2</sup>  
Phan Tam Anh<sup>3</sup>, Nguyen Thi Thu Huong<sup>4</sup>, Ngo Van Cong<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Dong Da General Hospital - 180 Nguyen Luong Bang, Quang Trung Dong Da, Hanoi, Vietnam

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

<sup>3</sup>Med247 joint - stock Company - No. 1 Luong Yen, Bach Dang, Hai Ba Trung, Hanoi, Vietnam

<sup>4</sup>Company limited Dental Ansang - 167 Cau Dien, Phuc Dien, Bac Tu Liem, Hanoi, Vietnam

Received 29/07/2023

Revised 24/08/2023; Accepted 25/09/2023

## ABSTRACT

**Purpose:** Evaluating the satisfaction of outpatient patients at the Medical Examination Department - Dong Da General Hospital, Hanoi in 2023

**Method:** The research method of epidemiology with a descriptive cross-sectional study design was selected.

**Results:** The overall patient satisfaction rate with a medical examination and treatment services was not high (62.3%). Among the five aspects, the tangible had the lowest patient satisfaction rate (64.9%). The proportion of patients satisfied with the remaining aspects were, respectively, the trust aspect (70.1%), the responsiveness aspect (62.3%), the assurance aspect (80.1%), and the sympathy (70.1%).

**Conclusion:** The results were found for customers who were not really satisfied with the treatment service. This shows that the hospital needs to improve its medical services in the future to help customers be more satisfied.

**Recommendation:** The hospital needs to purchase new equipment to improve service quality.

**Keywords:** Satisfaction, Dong Da General Hospital, Tangible aspects.

---

\*Corresponding author

Email address: Thuyhabvdongda@gmail.com

Phone number: (+84) 917 556 568

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i6.841>

# SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU TẠI KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN ĐA KHOA ĐỒNG ĐA HÀ NỘI NĂM 2023

Dương Thị Thúy Hà<sup>1\*</sup>, Đào Xuân Vinh<sup>2</sup>, Nguyễn Thị Minh Phương<sup>2</sup>  
Phan Tâm Anh<sup>3</sup>, Nguyễn Thị Thu Hường<sup>4</sup>, Ngô Văn Công<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện đa khoa Đồng Đa- Số 180 Nguyễn Lương Bằng, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam

<sup>2</sup>Đại học Thăng Long - Đường Nghiêm Xuân Yêm; Đại Kim; Hoàng mai; Hà Nội, Việt Nam

<sup>3</sup>Công ty Cổ phần med 247 - Số 1 Lương Yên, Bạch Đằng, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam

<sup>4</sup>Công ty TNHH Dental Ansang - 167 Cầu Diễn, Phúc Diễn, Bắc Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 29 tháng 07 năm 2023

Chỉnh sửa ngày: 24 tháng 08 năm 2023; Ngày duyệt đăng: 25 tháng 09 năm 2023

## TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại Khoa khám bệnh – Bệnh viện đa khoa Đồng Đa Hà Nội năm 2023.

**Phương pháp nghiên cứu:** Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang có phân tích. Đây là nghiên cứu được thực hiện tại một thời điểm hay trong khoảng một thời gian ngắn, mỗi đối tượng chỉ thu thập thông tin một lần và không theo dõi xuôi theo thời gian như trong nghiên cứu đoàn hệ tương lai.

**Kết quả:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với dịch vụ khám chữa bệnh không cao (62,3%). Trong năm khía cạnh, khía cạnh hữu hình có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất (64,9%). Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các khía cạnh còn lại lần lượt là khía cạnh tin tưởng (70,1%), khía cạnh đáp ứng (62,3%), khía cạnh đảm bảo (80,1%), khía cạnh cảm thông (70,1%).

**Kết luận:** Kết quả tìm được cho thấy khách hàng chưa thực sự hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh. Điều này cho thấy bệnh viện cần có nhiều cải thiện dịch vụ khám chữa bệnh trong tương lai để giúp khách hàng hài lòng hơn.

**Khuyến nghị:** Bệnh viện cần mua sắm bổ sung trang thiết bị mới để nâng cao chất lượng dịch vụ.

*Từ khóa:* Sự hài lòng, Bệnh viện đa khoa Đồng Đa, khía cạnh hữu hình.

\*Tác giả liên hệ

Email: [Thuyhabvdongda@gmail.com](mailto:Thuyhabvdongda@gmail.com)

Điện thoại: (+84) 917 556 568

<https://doi.org/10.52163/yhc.v64i6.841>



## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khoa khám bệnh - Bệnh viện đa khoa Đống Đa Hà Nội là đơn vị đi đầu trong hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ của bệnh viện. Đây cũng là đơn vị đầu tiên trong bệnh viện triển khai hoạt động khám chữa bệnh theo yêu cầu, thực hiện cung cấp các dịch vụ y tế dựa trên mong muốn chủ quan của khách hàng. Bất cứ người dân nào có nhu cầu kiểm tra sức khỏe hoặc khám chữa bệnh tự nguyện đều có thể trải nghiệm tại khoa khám bệnh. Tuy nhiên, chưa có đánh giá nào về chất lượng dịch vụ theo yêu cầu được cung cấp tại Khoa khám bệnh và sự hài lòng của khách hàng khi trải nghiệm dịch vụ tại đây vẫn chưa được đánh giá. Liệu rằng, việc cung cấp dịch vụ theo yêu cầu đã thực sự làm hài lòng khách hàng? Để trả lời câu hỏi đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu: “Hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ theo yêu cầu tại khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa Đống Đa, Hà Nội, năm 2023 với mục tiêu: “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú với chất lượng dịch vụ theo yêu cầu tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Đa khoa Đống Đa Hà Nội năm 2023”.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Đối tượng nghiên cứu:** Người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú có sử dụng các dịch vụ theo yêu cầu của khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

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

- Địa điểm: Khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

- Nghiên cứu được thực hiện: Từ tháng 4/2023 đến tháng 9/2023.

**2.3. Thiết kế nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang

**2.4. Cỡ mẫu nghiên cứu:** Công thức:

$$n \geq \frac{Z_{1-\alpha/2}^2(1-p)}{\epsilon^2 p}$$

n: là cỡ mẫu tối thiểu cần thiết

Z: là hệ số tin cậy ở mức xác suất 95% ( $\alpha=0,05$ ), tương đương với  $Z_{(1-\alpha/2)}=1,96$

p: là tỷ lệ ước đoán sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB. Chọn  $p = 0,87$  theo nghiên cứu của Tạ Đức Chung đánh giá hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019 [1].

$\epsilon$  là sai số tương đối. Chọn  $\epsilon = 5\%$ .

Thay giá trị các tham số vào công thức trên ta có  $n = 200$  đối tượng nghiên cứu, dự phòng khoảng 10% mẫu, ước tính cỡ mẫu nghiên cứu là 220 đối tượng. Trên thực tế có 231 người bệnh tham gia vào nghiên cứu.

**2.5. Biến số nghiên cứu:** Thông tin chung: đặc điểm nhân khẩu học, thông tin khám chữa bệnh. Nhóm biến số về sự hài lòng của người bệnh bao gồm 5 khía cạnh.

**2.6. Phương pháp thu thập số liệu:** Phòng vấn trực tiếp người bệnh bằng bộ phiếu điều tra theo mẫu thiết kế sẵn sử dụng thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ và bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng. Thang đo SERVQUAL bao gồm 16 biến và mô hình theo chất lượng kỹ thuật và chức năng của Gronroos là 16 biến. Các thang đo này đều sử dụng cách chấm điểm với thang điểm 7, với (1) hoàn toàn không đồng ý và (7) hoàn toàn đồng ý.

SERVQUAL là một mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được phát triển bởi A. Parasuraman, Valarie Zeithaml và Leonard Berry vào những năm 1980. Mô hình này được sử dụng để đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ từ góc độ khách hàng. SERVQUAL chia chất lượng dịch vụ thành năm chiều quan trọng, được viết tắt từ năm thuộc tính quan trọng của dịch vụ:

**1. Tangible (Vật chất):** Đây là khả năng của tổ chức cung cấp dịch vụ để tạo ra ấn tượng về mặt vật chất đối với khách hàng, ví dụ như thiết kế cửa hàng, trang thiết bị, và trình bày nhân viên.

**2. Reliability (Đáng tin cậy):** Đây liên quan đến khả năng của tổ chức cung cấp dịch vụ để thực hiện các hứa hẹn và cam kết đối với khách hàng một cách đáng tin cậy, không gây thất vọng.

**3. Responsiveness (Tích cực phản hồi):** Là khả năng của tổ chức để phản hồi nhanh chóng và hiệu quả đối với nhu cầu và yêu cầu của khách hàng.

**4. Assurance (Sự đảm bảo):** Đây liên quan đến khả năng của nhân viên cung cấp dịch vụ để truyền đạt sự tự tin và kiến thức cần thiết cho khách hàng.

**5. Empathy (Sự đồng cảm):** Là khả năng của nhân viên để thể hiện sự quan tâm và đồng cảm với nhu cầu và tình cảm của khách hàng.

Để đánh giá chất lượng dịch vụ bằng SERVQUAL, người quản lý hoặc nhà nghiên cứu thường sử dụng

một cuộc khảo sát hoặc cuộc phỏng vấn để thu thập ý kiến từ khách hàng về các yếu tố trên. Điểm đánh giá SERVQUAL thường được tính bằng cách so sánh kết quả thực tế (được khách hàng đánh giá) và kết quả mong muốn (mức độ mà khách hàng mong đợi từ dịch vụ).

Cách tính điểm đánh giá SERVQUAL:

1. Khách hàng được yêu cầu đánh giá mức độ quan tâm của họ đối với từng yếu tố SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) thông qua việc trả lời câu hỏi hoặc bằng cách đánh giá trên một thang điểm từ 1 đến 7, ví dụ:

- Rất quan trọng (1)
- Quan trọng (2)
- Tương đối quan trọng (3)
- Trung bình (4)

- Tương đối không quan trọng (5)
- Không quan trọng (6)
- Rất không quan trọng (7)

2. Sau đó, sự chênh lệch giữa điểm thực tế và điểm mong muốn được tính toán cho từng yếu tố.

3. Tổng điểm chênh lệch này có thể sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ toàn diện hoặc từng khía cạnh cụ thể.

Điểm SERVQUAL cung cấp thông tin quý báu cho tổ chức để hiểu rõ hơn về sự hài lòng của khách hàng và xác định các điểm yếu trong dịch vụ của họ để có thể cải thiện.

**2.7. Phân tích và xử lý số liệu:** Số liệu phân tích và xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**Bảng 1: Thông tin chung của ĐTNC (n=231)**

Đặc điểm nhân khẩu học		SL	Tỷ lệ %
Tuổi	≤ 60	85	36,8
	> 60 tuổi	146	63,2
Giới tính	Nam	92	39,8
	Nữ	139	60,2
Trình độ học vấn	Trên THPT	123	53,3
	≤ PTTH	108	46,7
Tình trạng bảo hiểm y tế	Có	190	82,3
	Không	41	17,7
Số lần đến bệnh viện khám chữa bệnh	1 lần	65	28,1
	Từ 2 lần – 4 lần	49	21,2
	Trên 4 lần	117	50,7

**Nhận xét:** Nhóm người bệnh >60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 63,2%. Tiếp theo là nhóm từ 46 đến 60 tuổi với 21,2%. Nhóm dưới 30 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất (6,9%). Nữ giới chiếm tỷ lệ 60,2%, nam giới chỉ chiếm 39,8%. 53,2% người bệnh có trình độ > THPT.

82,3% người có thẻ BHYT. 17,7% không có. ½ số đối tượng đến khám tại bệnh viện trên 4 lần trong 6 tháng qua (50,7%). 21,2% đối tượng đến khám từ 2-4 lần và 28,1% đối tượng đến khám 1 lần.



**Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh sự hữu hình (n=231)**

Các nội dung thuộc khía cạnh sự hữu hình	Hài lòng		Mean±SD
	Số lượng	Tỷ lệ %	
Sự sạch sẽ và vệ sinh tại Khoa KCB	212	91,8	3,96 ± 0,36
Cách ăn mặc của các y, bác sĩ	214	92,6	4,23 ± 0,57
Thái độ của y, bác sĩ tại khoa KCB	204	88,3	3,99 ± 0,47
Trang thiết bị máy móc, dụng cụ chẩn đoán tại khoa KCB	146	63,2	3,64 ± 0,50
Sự hài lòng đối với khía cạnh sự hữu hình	150	64,9	3,96 ± 0,28

**Nhận xét:** Trong các nội dung thuộc khía cạnh hữu hình của thang đo, có hai nội dung có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất là “Cách ăn mặc của các y, bác sĩ (luôn ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng)” chiếm 92,6% và “Sự sạch sẽ và vệ sinh tại Khoa KCB” 91,8%. Nội dung “Trang thiết bị máy móc, dụng cụ chẩn đoán tại khoa KCB” có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất 63,2%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh hữu hình là 64,9%.

**Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh tin tưởng (n=231)**

Các nội dung thuộc khía cạnh sự tin tưởng	Hài lòng		Mean±SD
	Số lượng	Tỷ lệ %	
Tin tưởng vào các kết quả chẩn đoán và PP điều trị của bác sĩ	212	91,8	3,97 ± 0,37
Các khoản chi phí cho việc KCB rõ ràng, minh bạch, hợp lý	183	79,2	3,83 ± 0,46
Nhận được đầy đủ những thông tin về tình trạng bệnh tật	201	87,0	3,91 ± 0,41
Tin tưởng bác sĩ khám bệnh và kê đơn thuốc cho mình	224	97,0	4,00 ± 0,26
Sự hài lòng đối với khía cạnh sự tin tưởng	162	70,1	3,91 ± 0,41

**Nhận xét:** Trong các nội dung thuộc khía cạnh tin tưởng của thang đo, nội dung có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất là “Tin tưởng bác sĩ khám bệnh và kê đơn thuốc cho mình” chiếm 97,0%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh tin tưởng là 70,1%. Kết quả này thấp hơn một số nghiên cứu trước đây như nghiên cứu của Đào Duy Quân và CS năm 2021 (82,5%) [4], nghiên cứu của Nguyễn Thị Hương tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Tuyên Quang (84,5%) [2]

**Bảng 4. Sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh đáp ứng (n=231)**

Các nội dung thuộc khía cạnh sự đáp ứng	Hài lòng		Mean±SD
	Số lượng	Tỷ lệ %	
Bác sĩ quá bận, không đáp ứng được những yêu cầu của người bệnh	194	84,0	3,84 ± 0,41
Nhận được các thông báo chính xác về thời gian của các dịch vụ KCB của NVYT	201	87,0	3,88 ± 0,36
Các y bác sĩ tại khoa luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh	201	87,0	3,93 ± 0,43
Các dịch vụ tại đây luôn được đáp ứng đầy đủ và kịp thời	187	81,0	3,83 ± 0,44
Sự hài lòng đối với khía cạnh sự đáp ứng	144	62,3	3,87 ± 0,25

**Nhận xét:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh đáp ứng của thang đo là 62,3% với điểm trung bình là  $3,87 \pm 0,25$ . Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nga (2019) [5]. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nga sử dụng thang

đo SERVPERF để đánh giá sự hài lòng tại Bệnh viện Lê Văn Thịnh. Kết quả nghiên cứu cho biết điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở nhóm sự đáp ứng là 4,59.

**Bảng 5. Sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh đảm bảo (n=231)**

Các nội dung thuộc khía cạnh sự đảm bảo	Hài lòng		Mean±SD
	Số lượng	Tỷ lệ %	
Y, bác sĩ tôn trọng những vấn đề riêng tư của người bệnh	218	94,4	$3,99 \pm 0,32$
Y, bác sĩ khám chữa bệnh cho người bệnh một cách chu đáo	211	91,3	$3,94 \pm 0,34$
Khoa khám bệnh luôn có những y, bác sĩ giỏi	214	92,6	$3,98 \pm 0,37$
NVYT có kiến thức tốt để trả lời những câu hỏi của người bệnh	214	92,6	$3,95 \pm 0,32$
Sự hài lòng đối với khía cạnh sự đảm bảo	185	80,1	$3,97 \pm 0,20$

**Nhận xét:** Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh đảm bảo của thang đo là 80,1%. Trong năm nhóm tiêu chí đánh giá theo thang đo, khía cạnh đảm bảo là nhóm có tỷ lệ hài lòng cao nhất. So với nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch

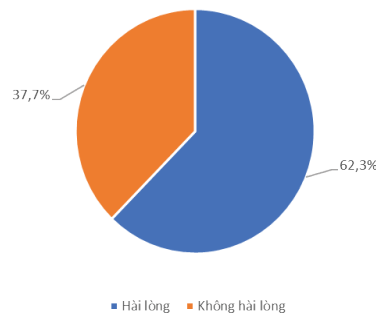
vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn, Tuyên Quang của Tạ Văn Tình với điểm trung bình là 3,91, điểm đánh giá trong nghiên cứu của chúng tôi cao hơn ( $3,97 \pm 0,20$ ) [6].

**Bảng 6. Sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh sự cảm thông (n=231)**

Các nội dung thuộc khía cạnh sự cảm thông	Hài lòng		Mean±SD
	Số lượng	Tỷ lệ %	
Các y, bác sĩ tại Khoa khám bệnh biết chăm sóc y tế tới từng người bệnh.	208	90,0	$3,91 \pm 0,32$
Các y, bác sĩ luôn hiểu được những lo lắng, nhu cầu đặc biệt của người bệnh.	194	84,0	$3,85 \pm 0,39$
Người bệnh được đối xử và chăm sóc nhiệt tình và chu đáo.	225	97,4	$3,99 \pm 0,22$
Thời gian KCB (được bố trí phù hợp, thuận tiện cho các người bệnh tới KCB).	191	82,7	$3,84 \pm 0,41$
Sự hài lòng đối với khía cạnh sự cảm thông	<b>162</b>	<b>70,1</b>	$3,90 \pm 0,22$

**Nhận xét:** Kết quả đánh giá sự hài lòng của người bệnh với các nội dung thuộc khía cạnh cảm thông của thang đo cho thấy hai nội dung có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất là “Người bệnh được đối xử và chăm sóc nhiệt tình và chu đáo” với 97,4% và “Các y, bác sĩ tại Khoa khám bệnh biết chăm sóc y tế tới từng người bệnh”

với 90,0%. Đánh giá tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh cảm thông là 70,1% với điểm đánh giá trung bình là  $3,90 \pm 0,22$ . Kết quả này thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Thắm (81,2% - Điểm trung bình  $4,28 \pm 0,74$ ) tại Khoa khám – Bệnh viện Da liễu thành phố Cần Thơ năm 2018 [7].

**Biểu đồ 3.5. Sự hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh của đối tượng nghiên cứu (n=231)**

**Nhận xét:** Sự hài lòng chung trên được rút ra từ việc tính toán đánh giá kết quả trung bình của 5 khía cạnh đã được kể trên. Kết quả trình bày tại biểu đồ 3.5 cho thấy tỷ lệ hài lòng với dịch vụ KCB của đối tượng nghiên cứu là 62,3%. Kết quả này thấp hơn so với một số nghiên cứu trước đây của Đỗ Thị Ngọc Như và CS tại phòng khám đa khoa 108, tỉnh Nam Định năm 2021 (67,7%) [8]; nghiên cứu của Trương Văn Út và CS tại khoa Da liễu, Bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang năm 2021 (74,2%) [9]

#### 4. BÀN LUẬN

Dựa trên thông tin chung của người bệnh ở bảng 1 chúng ta có thể thấy rằng chủ yếu người đến khám bệnh là người cao tuổi và có trình độ học vấn tương đối cao. Ngoài ra đa phần các bệnh nhân đều có BHYT và hơn 1 nửa có vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe, hoặc gặp các bệnh dễ tái phát hay không thể trị dứt điểm.

Qua kết quả nghiên cứu về mức độ hài lòng của người bệnh đối với các khía cạnh hữu hình của dịch vụ y tế tại Khoa KCB có thể thấy rằng sự chú tâm đến vấn đề vệ sinh cá nhân của nhân viên y tế và môi trường làm việc trong bệnh viện được đánh giá cao bởi người bệnh. Tuy nhiên, kết quả cũng chỉ ra rằng cải thiện trang thiết bị và máy móc chẩn đoán để đáp ứng nhu cầu của người bệnh và nâng cao chất lượng dịch vụ là một điều cần thiết và nên cân nhắc trong thời gian tới. Tổng cộng, tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với các khía cạnh hữu hình của dịch vụ là 64,9%. Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của một số tác giả trước đây, như nghiên cứu của Nguyễn Thu Hương tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Tuyên Quang năm 2016 với tỷ lệ hài lòng là 76,4% hoặc nghiên cứu của Nguyễn Thị Hiền tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017 với tỷ lệ hài lòng là 96,3%. Sự giảm tỷ lệ hài lòng có thể

gây ra sự quan ngại và yêu cầu sự quan tâm đặc biệt để điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa KCB trong tương lai.

Ngoài ra kết quả nghiên cứu sự hài lòng và tin tưởng của người bệnh đối với dịch vụ y tế cũng đã mở ra những thông tin đáng lưu tâm. Đa số người bệnh đã thể hiện sự tin tưởng lớn đối với bác sĩ và quyết định của họ trong quá trình khám và điều trị. Tuy nhiên, tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh tin tưởng là 70,1%, mức độ này thấp hơn so với một số nghiên cứu trước đây. Ví dụ, nghiên cứu của Đào Duy Quân và đồng nghiệp vào năm 2021 đã ghi nhận mức độ tin tưởng là 82,5% [4], trong khi nghiên cứu của Nguyễn Thị Hương tại khoa khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Tuyên Quang đã đạt 84,5% [2]. Sự giảm tỷ lệ hài lòng và tin tưởng có thể xuất phát từ nhiều yếu tố khác nhau, như sự khác biệt về cách tiếp cận dịch vụ y tế, kinh nghiệm của bác sĩ, hoặc sự hiểu biết của người bệnh về tình trạng sức khỏe của họ.

Tiếp theo, kết quả sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh đáp ứng đánh giá mức độ đáp ứng của tổ chức y tế đối với nhu cầu và yêu cầu của người bệnh.

Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Tuyết Nga vào năm 2019 [5], trong đó nghiên cứu đó sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá sự hài lòng tại Bệnh viện Lê Văn Thịnh. Kết quả của nghiên cứu trước đây cho thấy điểm trung bình về sự hài lòng của người bệnh ngoại trú ở nhóm sự đáp ứng là 4,59, một mức độ hài lòng cao hơn rất nhiều so với kết quả trong nghiên cứu hiện tại. Sự giảm tỷ lệ hài lòng có thể được gây ra bởi nhiều yếu tố, bao gồm sự khác biệt trong cách thu thập dữ liệu, mô hình dịch vụ, hoặc sự kỳ vọng của người bệnh. Ngoài ra, yếu tố về địa lý và vùng miền cũng có thể tạo ra sự biến động trong mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế. Kết quả

này đặt ra một thách thức quan trọng cho tổ chức y tế nghiên cứu để cải thiện mức độ đáp ứng của họ đối với nhu cầu của người bệnh.

Một kết quả đáng lưu ý nữa chính là kết quả về sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh đảm bảo. Khía cạnh đảm bảo được xem xét là nhóm có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong năm nhóm tiêu chí đánh giá theo thang đo. Điều này có thể cho thấy sự tập trung và quan tâm của tổ chức y tế đối với việc đảm bảo quyền và nhu cầu của người bệnh được thực hiện một cách hiệu quả. So với nghiên cứu trước đây của Tạ Văn Tình tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa huyện Yên Sơn, Tuyên Quang, nghiên cứu của chúng tôi cho thấy một mức độ hài lòng cao hơn đáng kể. Trong nghiên cứu của Tạ Văn Tình, điểm trung bình về sự hài lòng của người bệnh là 3,91. Trong khi đó, nghiên cứu của chúng tôi ghi nhận mức độ hài lòng trung bình là  $3,97 \pm 0,20$ . Sự tăng cường này có thể phản ánh sự cải thiện trong cách tổ chức y tế thực hiện đảm bảo cho người bệnh và mức độ hài lòng của họ. Tuy nhiên, mặc dù kết quả này là tích cực, không nên xem xét nó là sự hoàn hảo. Luôn cần phải tiếp tục nghiên cứu và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế để đảm bảo rằng người bệnh luôn được đối xử và chăm sóc một cách tốt nhất có thể. Sự theo dõi và phản hồi từ phía người bệnh vẫn là một phần quan trọng trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế trong tương lai.

Cuối cùng là kết quả từ sự hài lòng của người bệnh đối với các nội dung thuộc khía cạnh sự cảm thông. Kết quả này cho thấy hiệu quả tích cực của công tác tập huấn kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế của bệnh viện. Tuy nhiên, tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với khía cạnh cảm thông là 70,1% với điểm đánh giá trung bình là  $3,90 \pm 0,22$ . Kết quả này thấp hơn so với nghiên cứu của tác giả Nguyễn Văn Thắm tại Khoa khám – Bệnh viện Da liễu thành phố Cần Thơ vào năm 2018. Trong nghiên cứu của Nguyễn Văn Thắm, tỷ lệ hài lòng là 81,2% và điểm đánh giá trung bình là  $4,28 \pm 0,74$ . Sự giảm tỷ lệ hài lòng có thể do nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm sự khác biệt về mô hình chăm sóc y tế, trình độ chuyên môn của nhân viên y tế, hoặc sự kỳ vọng của người bệnh. Khác biệt về điều kiện và tình huống cụ thể của các cơ sở y tế cũng có thể đóng vai trò trong sự biến động này. Kết quả này đặt ra một cơ hội quan trọng cho tổ chức y tế để cân nhắc và tối ưu hóa khía cạnh cảm thông trong việc cung cấp dịch vụ y tế. Sự cải thiện trong việc đảm bảo sự cảm thông và quan tâm đối với người bệnh có thể giúp tạo ra một môi trường y tế thân

thiện hơn và tăng cường sự hài lòng của họ.

Từ kết quả nghiên cứu chúng ta đã có thể thấy được tình hình thực tế về sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đổng Đa. Điều này đặc biệt quan trọng trong ngành Y tế, nơi mối quan hệ giữa bệnh nhân và nhà cung cấp dịch vụ y tế đóng vai trò quan trọng đối với sức khỏe và tình trạng bệnh của bệnh nhân.

## 5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đối với dịch vụ khám chữa bệnh không cao (62,3%). Tỷ lệ người bệnh hài lòng với từng khía cạnh cụ thể là: khía cạnh hữu hình (64,9%), khía cạnh tin tưởng (70,1%), khía cạnh đáp ứng (62,3%), khía cạnh đảm bảo (80,1%), khía cạnh cảm thông (70,1%).

## KIẾN NGHỊ

Bệnh viện cần tăng cường nâng cấp, trang bị các trang thiết bị máy móc, dụng cụ chẩn đoán khám chữa bệnh hiện đại hơn.

Bệnh viện tiếp tục thường xuyên tập huấn, đào tạo bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp và kỹ năng mềm cho đội ngũ nhân viên y tế để hướng tới sự hài lòng hơn nữa của người bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Tạ Đức Chung và cộng sự, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019, Journal of 108 - Clinical Medicine and Pharmacy, 4, 2019.
- [2] Nguyễn Thị Hường, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh Tuyên Quang năm 2016, Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế Công cộng, 2016.
- [3] Nguyễn Thị Hiền, Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại Khoa khám bệnh, Bệnh viện Nhi Trung ương năm 2017, Luận văn thạc sỹ Y tế Công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, 2017.





- [4] Đào Duy Quân và cộng sự, Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại khoa điều trị theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam; Tập 512 tháng 3 số 1 năm 2022, tr. 155-159.
- [5] Nguyễn Thị Tuyết Nga, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Y Dược cổ truyền Bệnh viện Quận 2, Luận văn thạc sỹ Quản lý bệnh viện, Đại học Y tế công cộng, 2019.
- [6] Tạ Văn Tình, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Sơn, tỉnh Tuyên Quang năm 2016, Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, 2016.
- [7] Nguyễn Văn Thắm, Chất lượng dịch vụ chăm sóc da tại khoa khám - Bệnh viện Da liễu thành phố Cần Thơ và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2018, Luận văn thạc sỹ Y tế công cộng, Trường Đại học Y tế công cộng, 2018.
- [8] Đỗ Thị Ngọc Như và cộng sự, Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám bệnh tại Phòng khám đa khoa 108, tỉnh Nam Định năm 2021, Tạp chí Khoa học và Công nghệ đại học Thái Nguyên; 227 (01), 2022, tr. 189-196.
- [9] Trương Văn Út và cộng sự, Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Da liễu, Bệnh viện đa khoa Trung tâm Tiền Giang năm 2021, Tạp chí Y học Việt Nam; Tập 508, tháng 11, số 2 năm 2021, tr. 204-208.