

SATISFACTION OF INPATIENTS AT THE FACULTY OF TRADITIONAL MEDICINE AND PHARMACY - SAINT PAUL GENERAL HOSPITAL IN 2023 -2024 – A CROSS SECTIONAL DESCRIPTIVE STUDY

Pham Xuan Thanh¹, Bui Tien Hung³, Ta Dang Quang¹, Nguyen Tuyet Trang^{1,2}

¹Hanoi Medical University, 1 Ton That Tung, Dong Da, Hanoi city, Vietnam

²Saint Paul General Hospital, 12 Chu Van An, Ba Dinh, Hanoi city, Vietnam

³Vinmec Smart City International Hospital, 2A Tay Mo, Tay Mo, Hanoi city, Vietnam

Received: 06/02/2026

Revised: 26/04/2026; Accepted: 18/06/2026

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction of inpatients at the Faculty of Traditional Medicine and Pharmacy – Saint Paul General Hospital in 2023 - 2024.

Subjects and Methods: Cross-sectional descriptive study of 250 inpatients at the Faculty of Traditional Medicine and Pharmacy – Saint Paul General Hospital from March 2023 to March 2024.

Results: Overall satisfaction was 93.6%. Treatment cost scored the highest satisfaction (4.91 ± 0.29); Hospital admission procedure factor lowest (4.61 ± 0.49). The average satisfaction score for the factors of facilities, medical staff and waiting time were 4.72 ± 0.53 , 4.89 ± 0.29 , 4.63 ± 0.38 in the order given.

Conclusion: Most of the inpatients are satisfied with the quality of expertise and services when receiving inpatient treatment service at the Faculty of Traditional Medicine and Pharmacy – Saint Paul General Hospital.

Keywords: Satisfaction, Inpatient, Faculty of Traditional Medicine and Pharmacy.

*Corresponding author

Email: tuyettrang@hmu.edu.vn Phone: (+84) 975684505 DOI: 10.52163/yhc.v67i6.5528

NGHIÊN CỨU MÔ TẢ CẮT NGANG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI KHOA Y DƯỢC CỔ TRUYỀN - BỆNH VIỆN ĐA KHOA XANH PÔN NĂM 2023 - 2024

Phạm Xuân Thành¹, Bùi Tiến Hưng³, Tạ Đăng Quang¹, Nguyễn Tuyết Trang^{1,2}

¹Trường Đại học Y Hà Nội, 1 Tôn Thất Tùng, Đống Đa, TP Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn, 12 Chu Văn An, Ba Đình, TP Hà Nội, Việt Nam

³Bệnh viện Đa khoa Quốc tế Vinmec Smart City, 2A Tây Mỗ, Tây Mỗ, TP Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 06/02/2026

Ngày chỉnh sửa: 26/04/2026; Ngày duyệt đăng: 18/06/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Y dược cổ truyền - Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn năm 2023 - 2024.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang thực hiện trên 250 người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Y dược cổ truyền - Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn từ tháng 3/2023 đến tháng 3/2024.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 93,6%, trong đó điểm hài lòng cao nhất với yếu tố chi phí điều trị là $4,91 \pm 0,29$ và thấp nhất với yếu tố thủ tục - quy trình nhập viện là $4,61 \pm 0,49$. Điểm trung bình hài lòng của các yếu tố: cơ sở vật chất - tổ chức khoa phòng, nhân viên y tế, thời gian chờ đợi lần lượt là $4,72 \pm 0,53$, $4,89 \pm 0,29$, $4,63 \pm 0,38$.

Kết luận: Hầu hết bệnh nhân đều hài lòng với chất lượng chuyên môn và dịch vụ khi điều trị nội trú tại Khoa Y dược cổ truyền - Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh điều trị nội trú, Khoa Y dược cổ truyền.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng để đánh giá uy tín, chất lượng phục vụ của bệnh viện. Người bệnh nội trú với thời gian lưu trú tại bệnh viện thường kéo dài, sẽ có trải nghiệm tương đối toàn diện và sâu sắc đối với chất lượng dịch vụ y tế. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế đã được thực hiện ở nhiều bệnh viện trên thế giới cho thấy khách hàng hài lòng với các dịch vụ mà họ nhận được và phân tích những điểm còn hạn chế [1].

Với mục tiêu nâng cao sự hài lòng của người bệnh, vào ngày 28/08/2019, Bộ Y tế ban hành Quyết định số 3869/QĐ-BYT về các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (NVYT) nhằm xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn [2]. Dựa trên mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú được ban hành trong Quyết định, nghiên cứu đã có sự điều chỉnh để phù hợp với đặc điểm người bệnh tại Khoa Y dược cổ truyền - Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn, mô hình nghiên cứu gồm các nhóm chính sau: thủ tục - quy trình, cơ sở vật chất - tổ chức khoa phòng, thái độ giao tiếp, trình độ chuyên môn của NVYT, thời gian chờ, viện phí, sự hài lòng sau quá trình điều trị.

Với sự phát triển và ứng dụng của công nghệ thông tin trong lĩnh vực y tế, hiện nay Bệnh viện Xanh Pôn đã ứng

dụng hệ thống kiosk nhận diện khuôn mặt và hệ thống bệnh án điện tử qua phần mềm iSoftH từ tháng 9/2023 trong công tác khám chữa bệnh. Cùng với sự phát triển của bệnh viện, Khoa Y dược cổ truyền không ngừng nâng cao chất lượng và dịch vụ khám chữa bệnh (KCB), cải tiến cơ sở vật chất, tích cực đổi mới kỹ thuật trên cơ sở giữ vững bản sắc y học cổ truyền để nâng cao năng lực chuyên môn và sự hài lòng người bệnh. Tuy nhiên hiện nay vẫn chưa có các nghiên cứu tổng quan có hệ thống để tìm hiểu về mức độ hài lòng của người bệnh, qua đó phát hiện kịp thời những tồn tại và phát huy những ưu điểm nhằm phục vụ tốt hơn nữa nhu cầu của người bệnh nội trú. Do đó, tiến hành khảo sát về vấn đề này là cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn cao.

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Y dược cổ truyền - Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn năm 2023 - 2024.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Y dược cổ truyền - Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn tại thời điểm kết thúc điều trị từ tháng 3/2023 đến tháng 3/2024.

*Tác giả liên hệ

Email: tuyettrang@hmu.edu.vn Điện thoại: (+84) 975684505 DOI: 10.52163/yhc.v67i6.5528

2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn

Người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Y dược cổ truyền – Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn phù hợp các tiêu chuẩn:

Người bệnh ≥ 18 tuổi

Đồng ý tham gia nghiên cứu

Người bệnh có thời gian điều trị nội trú ≥ 7 ngày.

2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ

Có biểu hiện rối loạn tâm thần

Cung cấp không đủ thông tin trong quá trình nghiên cứu.

2.2. Phương pháp

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.2.2. Cỡ mẫu nghiên cứu:

Cỡ mẫu được tính theo công thức:

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

Trong đó:

n: Số người bệnh khảo sát

α : Mức ý nghĩa thống kê (chọn $\alpha = 0,05$ với mức tin cậy 95%)

Thay vào bảng Z ứng với giá trị α được chọn, thu được $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$

p: Theo tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ y tế tại BV từ nghiên cứu của tác giả Niên Thị Thiện Mỹ “Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại BV Y Dược Cổ truyền Tuyên Quang 2021 - 2022”, với $p = 0,82$ [3].

d: Khoảng sai lệch mong muốn = 0,05

Dựa vào công thức trên, ta có $n = 228$.

Thực tế nghiên cứu có 250 người bệnh tham gia.

2.2.3. Chỉ tiêu nghiên cứu

Các chỉ tiêu về đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu:

Tuổi, giới, nghề nghiệp, địa chỉ, hình thức chi trả.

Các chỉ tiêu nghiên cứu mức độ hài lòng:

Dựa trên bộ công cụ “Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú” của Bộ Y tế ban hành trong Quyết định 3869/QĐ – BYT [1], sau đó hiệu chỉnh lại cho phù hợp với quy trình thực tế tại khoa, sử dụng 30 câu hỏi thuộc 6 tiêu chí: thủ tục – quy trình, cơ sở vật chất – tổ chức khoa phòng, thái độ và trình độ chuyên môn của NVYT, thời gian chờ đợi, chi phí, quá trình điều trị.

2.2.4. Đánh giá kết quả

Đánh giá mức độ hài lòng theo từng câu hỏi: bằng thang điểm Likert với các mức độ:

+ Chưa hài lòng: 1 điểm: “rất không hài lòng”, 2 điểm: “không hài lòng”, 3 điểm: “bình thường”.

+ Hài lòng: 4 điểm: “hài lòng”, 5 điểm: “rất hài lòng”.

Đánh giá mức độ hài lòng theo từng tiêu chí

Điểm trung bình của mỗi tiêu chí = Trung bình cộng của điểm các câu hỏi trong từng tiêu chí

= $\frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi}}{\text{Tổng số câu hỏi}}$

Tổng số câu hỏi

Điểm trung bình của mỗi tiêu chí được chia thành 2 nhóm:

+ Hài lòng: Rất hài lòng (5 điểm), Hài lòng (từ 4 đến dưới 5 điểm)

+ Chưa hài lòng: Bình thường (từ 3 đến dưới 4 điểm), Không hài lòng (từ 2 đến dưới 3 điểm), Rất không hài lòng (từ 1 đến dưới 2 điểm).

2.2.5. Xử lý và phân tích số liệu: Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.0.

2.3. Đạo đức nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu hoàn toàn phục vụ mục đích khoa học, không vì mục đích khác.

Đối tượng tham gia nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi thu thập thông tin và chỉ tiến hành khi có sự chấp nhận tham gia của đối tượng nghiên cứu và giữ bí mật về tin cá nhân về đối tượng nghiên cứu.

Đề tài đã được thông qua hội đồng khoa học của Trường Đại học Y Hà Nội theo quyết định số 1788/QĐ – ĐHYHN ngày 22 tháng 5 năm 2024 và sự cho phép thực hiện của Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn.

3. KẾT QUẢ

3.1. Đặc điểm chung của các đối tượng nghiên cứu

Trong 250 đối tượng tham gia nghiên cứu, số lượng người bệnh nữ chiếm tỷ lệ 72,4%, tỷ lệ nữ/nam $\approx 2,5/1$. Tuổi trung bình của nghiên cứu là $69,7 \pm 10,2$; Nhóm tuổi > 60 chiếm 84,4%. Người bệnh thuộc nhóm hưu trí chiếm 94,8%. Tỷ lệ người bệnh sử dụng bảo hiểm y tế là 97,6%.

3.2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Bảng 1. Mức độ hài lòng quy trình – thủ tục nhập viện

Tiêu chí		Mức độ hài lòng						Trung bình ($\bar{X} \pm SD$)
		Chưa hài lòng			Hài lòng		Tổng	
		1	2	3	4	5		
Làm thủ tục nhập viện	n				135	115	250	4,46 ± 0,50
	%				54,0	46,0	100	
Nhập viện theo thứ tự công bằng	n				61	189	250	4,76 ± 0,43
	%				24,4	75,6	100	
Điểm trung bình ($\bar{X} \pm SD$): 4,61 ± 0,49								

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng về thủ tục, quy trình trong nghiên cứu là $4,61 \pm 0,49$. 100% người bệnh hài lòng về thủ tục nhập viện và sự công bằng trong làm thủ tục nhập viện.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất – tổ chức khoa phòng

Tiêu chí		Mức độ hài lòng						Trung bình ($\bar{X} \pm SD$)	
		Chưa hài lòng			Hài lòng		Tổng		
		1	2	3	4	5			
Tình trạng buồng bệnh		n			04	31	215	250	4,84 ± 0,41
		%		1,6	12,4	86,0	100		
Vật tư, thiết bị y tế	Máy điện châm	n				45	205	250	4,82 ± 0,38
		%				18,0	82,0	100	
	Kim châm cứu	n				32	218	250	4,87 ± 0,33
		%				12,8	87,2	100	
	Ống giác hơi	n				22	207	229	4,91 ± 0,27
		%				9,3	90,7	100	

Tiêu chí			Mức độ hài lòng						Trung bình ($\bar{X} \pm SD$)
			Chưa hài lòng			Hài lòng		Tổng	
			1	2	3	4	5		
Vệ sinh	Thu dọn vệ sinh	n				49	201	250	4,80 ± 0,40
		%				19,6	80,4	100	
	Nhà vệ sinh	n			74	163	13	250	3,76 ± 0,54
		%			29,6	65,2	5,2	100	
	Môi trường	n				22	228	250	4,91 ± 0,28
		%				8,8	91,2	100	
	Quần áo, ga giường	n			02	24	224	250	4,89 ± 0,34
		%			0,8	9,6	89,6	100	
An ninh trật tự		n				36	214	250	4,86 ± 0,35
		%			14,4	85,6	100		
Điểm trung bình ($\bar{X} \pm SD$): 4,72 ± 0,53									

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng về cơ sở vật chất là 4,72 ± 0,53. Trong đó điểm trung bình cao nhất là môi trường, điểm trung bình 4,91 ± 0,28. Điểm trung bình hài lòng thấp nhất ở tiêu chí nhà vệ sinh, đạt 3,76 ± 0,54, trong đó tỷ lệ chưa hài lòng là 29,6%. Trong nghiên cứu, chỉ khảo sát trên 229 bệnh nhân được giác hơi về mức độ hài lòng của ống giác cho thấy kết quả mức độ hài lòng về ống giác đạt điểm trung bình 4,91 ± 0,27.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về thái độ và trình độ chuyên môn của NVYT

Tiêu chí			Mức độ hài lòng					Trung bình ($\bar{X} \pm SD$)	
			Chưa hài lòng			Hài lòng			Tổng
			1	2	3	4	5		
Trang phục của NVYT		n					250	250	5,00 ± 0,00
		%				100	100		
Thái độ của NVYT	Giao tiếp với người bệnh	n					250	250	5,00 ± 0,00
		%					100	100	
	Khi người bệnh cần hỗ trợ	n				14	236	250	4,94 ± 0,23
		%				5,6	94,4	100	
Trình độ chuyên môn của NVYT	Hỏi bệnh/ khám bệnh	n				15	235	250	4,94 ± 0,24
		%				6,0	94,0	100	
	Chẩn đoán	n			21	15	214	250	4,77 ± 0,59
		%			8,4	6,0	85,6	100	
	Lời khuyên	n				15	235	250	4,94 ± 0,24
		%				6,0	94,0	100	
	Châm cứu	n				32	218	250	4,87 ± 0,34
		%				12,8	87,2	100	
	Xoa bóp bấm huyệt	n				113	137	250	4,55 ± 0,50
		%				45,2	54,8	100	
	Giác hơi	n				33	196	229	4,86 ± 0,35
		%				14,4	85,6	100	
Thông báo trước khi làm thủ thuật		n					250	250	5,00 ± 0,00
		%					100	100	
Điểm trung bình ($\bar{X} \pm SD$): 4,89 ± 0,29									

Nhận xét: Điểm trung bình hài lòng về thái độ, trình độ chuyên môn của NVYT đạt 4,89 ± 0,29. Trong đó, 100% người bệnh rất hài lòng về trang phục của NVYT, sự giao tiếp của NVYT với người bệnh và sự thông báo trước khi làm thủ thuật. Trong nghiên cứu chỉ có 229/250 bệnh nhân được làm thủ thuật giác hơi, điểm đánh giá mức độ hài lòng với thủ thuật này là 4,86 ± 0,35.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thời gian chờ đợi

Tiêu chí		Mức độ hài lòng						Trung bình ($\bar{X} \pm SD$)
		Chưa hài lòng			Hài lòng		Tổng	
		1	2	3	4	5		
Thời gian chờ đến lượt làm thủ thuật hàng ngày	n				88	162	250	4,65 ± 0,48
	%				35,2	64,8	100	
Thời gian chờ NVYT khi có yêu cầu	n				16	234	250	4,94 ± 0,25
	%				6,4	93,6	100	
Thời gian chờ thanh toán ra viện	n				167	83	250	4,33 ± 0,54
	%				66,8	33,2	100	
Điểm trung bình ($\bar{X} \pm SD$): 4,63 ± 0,38								

Nhận xét: Trong quy ước của nghiên cứu, mức độ 4 là hài lòng và mức độ 5 là rất hài lòng, 100% người bệnh tham gia khảo sát đều ở mức độ 4 và 5, hài lòng với thời gian chờ, trong đó tiêu chí thời gian chờ đến lượt làm thủ thuật hàng ngày đạt 4,65 ± 0,48, thời gian chờ NVYT khi có yêu cầu đạt 4,94 ± 0,25. Thời gian chờ thanh toán ra viện có điểm trung bình thấp nhất đạt 4,33 ± 0,54.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về chi phí

Tiêu chí		Mức độ hài lòng						Trung bình ($\bar{X} \pm SD$)
		Chưa hài lòng			Hài lòng		Tổng	
		1	2	3	4	5		
Công khai chi phí điều trị	n				25	225	250	4,90 ± 0,30
	%				10,0	90,0	100	
Phù hợp với khả năng chi trả	n				25	225	250	4,90 ± 0,30
	%				10,0	90,0	100	
Phù hợp với chất lượng	n				20	230	250	4,92 ± 0,27
	%				8,0	92,0	100	
Điểm trung bình ($\bar{X} \pm SD$): 4,91 ± 0,29								

Nhận xét: 100% người bệnh tham gia khảo sát đều hài lòng với chi phí điều trị nội trú tại Khoa, trong đó điểm trung bình cao nhất ở tiêu chí “Chi phí phù hợp với chất lượng”, đạt 4,92 ± 0,27.

Bảng 6. Mức độ hài lòng sau quá trình điều trị

Mức độ hài lòng chung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Chưa hài lòng	16	6,4
Hài lòng	234	93,6
Tổng	250	100

Nhận xét: Có 93,6% người bệnh hài lòng và 6,4% chưa hài lòng sau quá trình điều trị.

4. BÀN LUẬN

Trong 250 người bệnh khảo sát, tỷ lệ người bệnh nữ là 72,4%, tỷ lệ nữ/nam ≈ 2,5/1, tuổi trung bình của mẫu

ngghiên cứu là $69,7 \pm 10,2$. Kết quả này có sự tương đồng với nghiên cứu của Thái Thị Trang tại Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn về khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa YHDT năm 2022 [5]. Có sự chênh lệch trong phân bố tuổi, giới của nhóm nghiên cứu là do sự lão hoá tự nhiên của cơ thể con người, cụ thể là hệ vận động, hệ thần kinh, hệ nội tiết,... và nữ giới chịu ảnh hưởng nặng nề hơn nam giới do sự sụt giảm đột ngột của các hormon sinh dục vào thời kỳ tiền mãn kinh – mãn kinh. Đồng thời, nữ giới thường có xu hướng chú trọng đến sức khoẻ bản thân nên việc đi khám và điều trị sẽ nhiều hơn nam giới.

Trong nghiên cứu này, tỷ lệ người bệnh sử dụng bảo hiểm y tế là 97,6%. Kết quả gần tương đương với nghiên cứu của Đỗ Thu Hà tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Phúc Yên năm 2024, qua đó cho thấy người dân đã hiểu được những quyền lợi mà bảo hiểm y tế mang lại, tin tưởng và sử dụng bảo hiểm y tế tích cực [6].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi có tỷ lệ hài lòng chung là 93,6%, cao hơn so với nghiên cứu của Thái Thị Trang (84,5%) [5]. Lý giải cho sự khác biệt này là vì người bệnh ngoại trú chỉ đến điều trị một khoảng thời gian ngắn trong ngày, không có sự tiếp xúc gần gũi với các NVYT như người bệnh nội trú, lượng người bệnh điều trị ngoại trú rất đông, dễ sinh ra tâm lý không thoải mái khi hàng ngày phải chờ đợi đến lượt mình. Ngoài ra, những người bệnh nằm điều trị nội trú cũng có sự tương tác với nhau, giúp tinh thần vui vẻ, lạc quan, góp phần vào sự hài lòng chung trong đợt điều trị.

Điểm trung bình hài lòng về quy trình – thủ tục nhập viện và thời gian chờ đợi là thấp nhất. Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn nói chung và Khoa Y được cổ truyền nói riêng là một trong những cơ sở y tế hàng đầu trên địa bàn Thành phố tiếp nhận điều trị lượng lớn người bệnh mỗi ngày nên khi thực hiện các quy trình nhập viện, ra viện hay chờ làm các thủ thuật hàng ngày người bệnh vẫn cần có một khoảng thời gian chờ đợi. Bệnh viện đã và đang nghiên cứu nhiều biện pháp khắc phục, nổi bật nhất là việc triển khai thành công Đề án 06 của Chính phủ về Chuyển đổi số vào tháng 9/2023: đưa vào sử dụng hệ thống 05 Kiosk đăng ký khám bệnh bằng căn cước công dân và nhận diện khuôn mặt; hoàn thiện hệ thống bệnh án điện tử bằng phần mềm iSoftH. Nhờ đó, kể từ ngày 26/9/2023, thời gian chờ đợi và sự hài lòng của người bệnh về 2 tiêu chí nói trên đã cải thiện rõ rệt.

Sự hài lòng về tiêu chí cơ sở vật chất – tổ chức khoa phòng có điểm trung bình $4,72 \pm 0,53$. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Đỗ Thu Hà với điểm trung bình $4,21 \pm 0,50$, mức độ hài lòng chung 96% [6]. Người bệnh điều trị nội trú tại Khoa Y được cổ truyền – Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn đa phần không phải nằm ghép, không gian môi trường được dọn dẹp thường xuyên, trước cửa khu nội trú có vườn cây xanh kết hợp vườn thuốc nam cùng với hành lang rộng cạnh 3 phòng nội trú. Điều này tạo điều kiện giúp người bệnh có không gian luyện tập, thư giãn tạo không khí ấm áp giảm áp lực bệnh tật cho người bệnh. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ không nhỏ người bệnh chưa hài lòng với tình trạng cơ sở vật chất đặc biệt là nhà vệ sinh. Các ý kiến cho rằng số lượng nhà vệ sinh còn thiếu so với lượng người bệnh, đường ống nước, vòi sen đôi khi hỏng hóc chưa được xử lý kịp thời. Nắm bắt được phản hồi của người bệnh, Khoa đã tăng cường việc kiểm tra tình trạng thiết bị vệ sinh, phản hồi và hợp tác với các phòng ban của bệnh viện để xử lý nhanh nhất tình trạng hỏng các thiết bị giảm thiểu khó khăn trong quá trình điều trị bệnh của người bệnh nội trú. Tuy nhiên các ý kiến liên quan đến thay đổi cấu trúc phòng như tăng thêm số lượng nhà vệ sinh là khó khắc phục trong thực tế.

Điểm trung bình hài lòng đối với tiêu chí thái độ – trình độ chuyên môn của NVYT và tiêu chí chi phí điều trị là cao nhất, lần lượt $4,89 \pm 0,29$ và $4,91 \pm 0,29$. Nhằm duy trì, nâng cao hơn nữa kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh của NVYT, Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn tổ chức định kỳ các buổi “Tập huấn quy tắc ứng xử, nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, NVYT” hàng năm theo hình thức tập huấn trực tiếp tại viện. Người bệnh chủ yếu của Khoa là người cao tuổi, việc giữ thái độ cư xử chuẩn mực, nhẫn nại, quan tâm thăm hỏi thường xuyên là điều cần thiết. Về mặt chuyên môn, Khoa Y được cổ truyền có đội ngũ NVYT chất lượng cao bao gồm Tiến sĩ, Thạc sĩ, Bác sĩ nội trú, Bác sĩ CKI, cử nhân, trong số đó có các giảng viên kiêm nhiệm của Khoa Y học cổ truyền – Trường Đại học Y Hà Nội. Khoa đặc biệt chú trọng vào nâng cao trình độ chuyên môn, cập nhật các hướng dẫn, kỹ thuật điều trị mới nhất, cử NVYT đào tạo nâng cao trình độ, song song với trau dồi đạo đức, thái độ phục vụ người bệnh.

Hạn chế của nghiên cứu liên quan đến những yếu tố khách quan do tâm lý người bệnh ngại chê nhân viên/khoa, sợ ảnh hưởng điều trị; nghiên cứu được thực hiện tại một trung tâm và cần thực hiện các khảo sát sâu hơn để phân tích các yếu tố liên quan ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của người bệnh.

5. KẾT LUẬN

Qua kết quả nghiên cứu trên 250 đối tượng người bệnh điều trị nội trú tại Khoa YHDT trong thời gian từ tháng 3/2023 đến tháng 3/2024 cho thấy: mức độ hài lòng của người bệnh nội trú tại Khoa Y được cổ truyền – Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn đạt 93,6%, phản ánh những nỗ lực trong công tác chuyên môn và chăm sóc người bệnh của Khoa. Tuy nhiên, một số yếu tố như thời gian chờ đợi, tình trạng nhà vệ sinh còn tồn tại hạn chế nhất định ảnh hưởng tới mức độ hài lòng chung của người bệnh. Kết quả này cung cấp cơ sở thực tiễn quan trọng để Khoa tiếp tục đưa ra các ý tưởng cải tiến, hướng tới nâng cao trải nghiệm và hiệu quả điều trị cho người bệnh trong tương lai.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *Int J Qual Health Care*. 2011;23(5):503-509. doi: 10.1093/intqhc/mzr038.
- [2] Bộ Y tế (2019). Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh nhân viên y tế (Quyết định 3869/QĐ-BYT).
- [3] Niên Thị Thiện Mỹ và cs (2023). Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược Cổ truyền Tuyền Quang năm 2021 – 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*, tập 522, số 1, tháng 2 năm 2023.
- [4] Bertram D. Likert scales. Retrieved November. 2007;2(10):1-0. doi: <https://doi.org/10.51298/vmj.v522i1.4286>.
- [5] Thái Thị Trang và cs (2025). Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Khoa Y học dân tộc Bệnh viện Đa khoa Xanh Pôn năm 2022. *Tạp chí Y học cộng đồng*, tập 66, số 3, tháng 4 năm 2025. doi: <https://doi.org/10.52163/jhc.v66i3.2519>.
- [6] Đỗ Thu Hà và cs (2025). Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc năm 2024. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*, tập 197, số 12, tháng 12 năm 2025. doi: <https://doi.org/10.52852/tcncyh.v197i12.4187>.