Vietnam Journal of Community Medicine, Vol. 67, Special Issue 13, 130-133

EVALUATION OF INPATIENT SATISFACTION AT 19-8 HOSPITAL, MINISTRY OF PUBLIC SECURITY, 2024

Tran Thi Kim Oanh, Dang Thi Hang Thi*, Nguyen Thi Thoa,
Nguyen Thi Thu Phuong, Nguyen Thi Bich Hanh, Phan Thi Phuong Thuy

Nursing Department, 19-8 Hospital, Ministry of Public Security – No. 9 Tran Binh, Tu Liem Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 17/07/2026
Revised: 20/08/2026; Accepted: 04/09/2026

ABSTRACT

Objective: To assess the satisfaction of inpatients at Hospital 19-8 in 2024.

Meterials and methods: Cross-sectional descriptive study on 400 patients using the questionnaire according to the form issued by the Ministry of Health in 2020: "Survey form on satisfaction of inpatients/outpatients" attached to Decision 3869/QD-BYT dated August 28, 2019 with 5 levels according to the questionnaire to assess patient satisfaction.

Results: The overall satisfaction rate of inpatients was 81,0%, of which 94,0% of patients said they were very satisfied compared to expectations. The rate of patients satisfied with: Access to medical services reached 80,0%; Transparency in medical examination and treatment procedures reached 83.2%; Attitude and professional competence of medical staff reached from 84.0% to 86,0%; Service delivery results reached 83.4%.

Conclusion: Patients reported a high level of satisfaction across all evaluation criteria. The lowest level of satisfaction was related to hospital facilities and patient amenities.

Keywords: Patient satisfaction, Hospital 19-8.

*Corresponding author
Email: hangthi0903@gmail.com **Phone**: (+84) 968270981 **DOI:** 10.52163/yhc.v67iCD13.6418

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN 19-8 BỘ CÔNG AN NĂM 2024

Trần Thị Kim Oanh, Đặng Thị Hằng Thi*, Nguyễn Thị Thoa,
Nguyễn Thị Thu Phương, Nguyễn Thị Bích Hạnh, Phan Thị Phương Thúy

Phòng Điều Dưỡng, Bệnh viện 19-8, Bộ Công an - Số 9 Trần Bình, P. Từ Liêm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 17/07/2026
Ngày sửa: 20/08/2026; Ngày đăng: 04/09/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện 19-8 năm 2024.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 400 người bệnh bằng Bộ câu hỏi khảo sát theo mẫu của Bộ Y tế ban hành năm 2020: "Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội/ngoại trú" kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 với 5 mức độ theo bộ câu hỏi để đánh giá sự hài lòng của người bệnh.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú chiếm 81,0%, trong đó 94,0% số người bệnh cho biết rất hài lòng so với mong đợi. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với: Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế đạt 80,0%; Sự minh bạch trong thủ tục khám, chữa bệnh đạt 83,2%; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt từ 84,0% đến 86,0 %; Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 83,4%.

Kết luận: Người bệnh hài lòng ở mức cao ở tất cả các tiêu chí đánh giá. Mức độ hài lòng thấp nhất là về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ.

Từ khóa: Sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện 19-8.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một nhân tố quan trọng để đánh giá chất lượng của một bệnh viện, là chỉ số đo lường sự đáp ứng chất lượng dịch vụ y tế của các cơ sở y tế với sự mong đợi của người bệnh và là mục tiêu mà nhiều bệnh viện mong muốn hướng tới. Công tác khám bệnh, chữa bệnh đã và đang được các nhà quản lý bệnh viện quan tâm, cả về chuyên môn lẫn các khía cạnh khác liên quan đến chất lượng cung cấp các dịch vụ khám và điều trị bệnh như cơ sở vật chất, trang thiết bị, môi trường. Đặc biệt là sự hài lòng người bệnh với nhân viên y tế cũng như những dịch vụ cung cấp tại bệnh viện.

Từ năm 2016, Bộ Y tế đã ban hành mẫu phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội ngoại trú để các bệnh viện khảo sát đánh giá. Từ đó đưa ra các giải pháp, chiến lược phù hợp nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh ngày càng cao [1]. Cho tới nay, Bộ Y tế đã 3 lần thay đổi mẫu phiếu khảo sát để phù hợp và bám sát nhu cầu của người bệnh, giúp các bệnh viện có chiến lược ngày càng phát triển đáp ứng nguyện vọng và sự hài lòng của người bệnh. Phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh được quy định rõ trong tiêu chí kiểm tra chất lượng hàng năm "Các bệnh viện tiến hành khảo sát hàng quý và tổ chức công bố kết quả trên trang web chung của Bộ Y tế [2].

Tuy nhiên, cho đến thời điểm hiện tại, ở một số nơi vẫn còn có khá nhiều ý kiến phàn nàn, phản ánh của người bệnh về chất lượng của một số các bệnh viện [3]. Đây chính là lý do khiến lòng tin và sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ tại bệnh viện ngày càng giảm sút. Sự hài lòng hoặc không hài lòng của người bệnh được coi là vấn đề hết sức phức tạp, nó gắn với những mong đợi của người bệnh, tình trạng sức khỏe, đặc điểm cá nhân cũng như những đặc trưng ở mỗi hệ thống y tế quốc gia.

Bệnh viện 19-8 – Bộ Công an là Bệnh viện đa khoa hạng I thuộc tuyến cơ sở đầu ngành của Y tế Công an nhân dân. Với quy mô 600 giường bệnh và đội ngũ nhân lực kỹ thuật cao chuyên sâu, trong những năm vừa qua, Bệnh viện 19-8 đã và đang từng bước cải thiện chất lượng cung cấp các dịch vụ khám bệnh và điều trị bệnh. Song song với cải thiện cơ sở vật chất, nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên y tế, sự phản hồi về hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ điều trị ngoại trú và nội trú tại các khoa, trung tâm đang được bệnh viện ưu tiên quan tâm. Từ đó đề ra những biện pháp cải tiến nhằm nâng cao các chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh ngày một tốt hơn. Chính vì thế, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: "Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện 19-8 Bộ Công an năm 2024". Kết quả nghiên cứu sẽ giúp các nhà quản lý bệnh viện 19-8 đưa ra các giải pháp phù hợp, kịp thời nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi tới khám và điều trị tại Bệnh viện 19-8 ngày một tốt hơn.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

400 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện 19-8 trong thời gian từ tháng 01/2024 đến tháng 12/2024.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* Người bệnh chuẩn bị ra viện hoặc đang nằm điều trị nội trú tối thiểu 5 ngày trở lên và đã từng nằm viện tại bệnh viện 19-8 trong 6 tháng trở lại đây. Có khả năng trả lời câu hỏi và đồng ý tham gia nghiên cứu. Đối với những người bệnh không thể trả lời câu hỏi (người bệnh hôn mê, bệnh nhân nặng có người chăm sóc liên tục) thì người nhà người bệnh sẽ cùng tham gia trả lời, với điều kiện người nhà người bệnh cũng đáp ứng các tiêu chuẩn trên.

- *Tiêu chuẩn loại trừ:* Những người bệnh không thỏa mãn các tiêu chuẩn trên và không đồng ý tham gia nghiên cứu.

*Tác giả liên hệ
Email: hangthi0903@gmail.com **Điện thoại**: (+84) 968270981 **DOI:** 10.52163/yhc.v67iCD13.6418

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

2.2.1. Địa điểm nghiên cứu

Tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện 19-8 Bộ Công an

2.2.2. Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 01/2024 đến tháng 12/2024.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

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

2.3.2. Cách chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện có chủ đích: Chọn người bệnh đáp ứng được những tiêu chí nêu trên tại 21 khoa lâm sàng (11 khoa thuộc khối nội và 10 khoa thuộc khối ngoại, trong khoảng thời gian từ tháng 01/2024 đến tháng 12/2024 tham gia nghiên cứu. Tiến hành khảo sát cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.4. Chỉ số và tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh trong nghiên cứu

Sử dụng bộ câu hỏi theo mẫu của Bộ Y tế ban hành năm 2020: "Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội/ngoại trú" kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ y tế gồm 5 phần: (1) Đánh giá khả năng tiếp cận; (2) Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị; (3) Đánh giá về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB; (4) Đánh giá thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT; (5) Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ.

Đánh giá mức độ hài lòng của NB đối với mỗi phần nêu trên được đánh giá dựa trên thang điểm Likert với 5 mức độ: (1) Rất không hải lòng hoặc rất kém (1 điểm); (2) Không hải lòng hoặc kém (2 điểm); (3) Bình thường hoặc trung bình (3 điểm); (4) Hài lòng hoặc tốt (4 điểm); (5) Rất hài lòng hoặc rất tốt (5 điểm). Và mỗi phần sẽ được tổng hợp, phân tích và đánh giá cụ thể, quy ra điểm trung bình.

2.5. Kỹ thuật thu thập, Phân tích và xử lý số liệu

- Hàng ngày, các điều dưỡng trưởng lập danh sách và gửi về Phòng Điều dưỡng những người bệnh dự kiến sẽ ra viện trong ngày hôm sau.

- Khảo sát viên là điều dưỡng trưởng các khối sẽ tiếp cận, phỏng vấn người bệnh hoặc người nhà người bệnh thuộc khối mình phụ trách (người bệnh phải đã thanh toán, trước khi chuẩn bị ra viện mà đáp ứng đủ tiêu chuẩn như đã nêu)..

- Hướng dẫn người bệnh hoặc người nhà người bệnh tự điền vào phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú.

- Thu lại phiếu và làm sạch số liệu trên phiếu.

- Số liệu sau khi thu thập được làm sạch và nhập vào máy tính bằng phần mềm SPSS 22.0 và phân tích bằng các thuật toán thống kê.

2.6. Đạo đức nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành phỏng vấn và chỉ tiến hành khi có sự chấp thuận tham gia của các đối tượng nghiên cứu.

- Quyền lợi cá nhân và lợi ích chăm sóc sức khỏe của người bệnh không bị ảnh hưởng khi người bệnh tham gia vào nghiên cứu. Toàn bộ thông tin cá nhân của người bệnh tham gia nghiên cứu đều được bảo mật.

- Các số liệu thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

3.1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

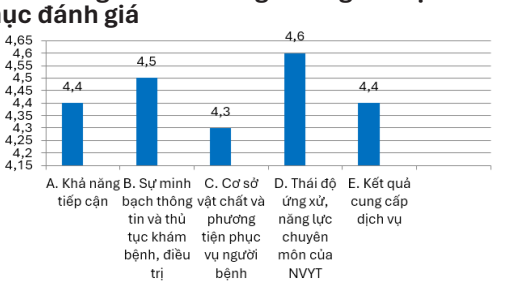
Bảng 1. Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (N=400)

Đặc điểm		Tổng số	
		n	%
Nhóm Tuổi	Tuổi TB: 50,3±5,6; cao nhất: 98; thấp nhất: 19 tuổi		
	<40	180	45,0
	40-60	120	30,0
	>60	100	25,0
Giới tính	Nam	234	58,5
	Nữ	166	41,5
Đối tượng	BHYT	388	97,0
	Viện phí	12	3,0
Số ngày nằm viện	<=10 ngày	344	86,0
	>10 ngày	56	14,0
Tổng		400	100

Kết quả từ bảng 1 cho thấy: Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là 50,3±5,6; tuổi cao nhất: 98; tuổi thấp nhất: 19 tuổi. Người bệnh chủ yếu ở nhóm tuổi <=40 chiếm tỷ lệ cao nhất (45,0%), người bệnh là nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn nữ giới và chủ yếu người bệnh có thời gian nằm viện dưới 10 ngày chiếm tỷ lệ 86,0%.

Về tình hình sử dụng BHYT, có 97% đối tượng sử dụng BHYT. Tỷ lệ người bệnh nằm viện dưới 10 là chủ yếu chiếm tỷ lệ 86,0%.

3.2. Điểm trung bình hài lòng của người bệnh theo các tiểu mục đánh giá



Biểu đồ 1. Điểm hài lòng của NB nội trú theo các tiêu chí đánh giá

Kết quả tại biểu đồ 1 cho thấy, tất cả các tiêu chí đều được người bệnh đánh giá ở mức trên hài lòng. Tiêu chí D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm cao nhất với điểm trung bình 4,6. Điều này cho cho thấy NVYT trong bệnh viện đã rất tận tình trong công tác khám chữa bệnh, tư vấn cho NB cũng như thể hiện tinh thần thái độ giao tiếp ứng xử đúng mực và đã được NB ghi nhận, đánh giá cao.

Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp điểm nhất là một chỉ điểm để bệnh viện nhìn nhận và hoàn thiện hơn về phần cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ khám và điều trị NB. Điều này có thể giải thích do Bệnh viện 19-8 đang trong quá trình xây dựng, một số công trình tòa nhà như khu khám bệnh xuống cấp đã ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh khi tới khám, điều trị tại Bệnh viện 19-8.

Hai tiểu mục được đánh giá ngang nhau là phần A (khả năng tiếp cận) và phần E(kết quả cung cấp dịch vụ) với điểm hài lòng trung bình chung là 4.4. Nếu so sánh với các lần khảo sát năm 2023, 2024 thì điểm hài lòng trung bình của các tiêu chí đều tăng lên.

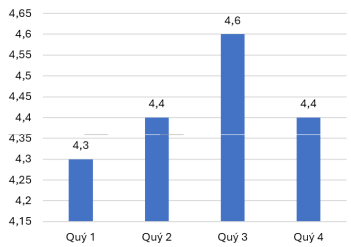
3.3. Đánh giá mức hài lòng của người bệnh về kết quả thụ hưởng các dịch vụ

Bảng 2. Mức độ hài lòng NB nội trú với một số tiêu chí

TT	Nội dung	n=400	%
1	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	375	93,8
2	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	394	98,5
3	Tỷ lệ đạt mức 3 trở lên	390	97,5
4	Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng	10	2,5

Tỷ lệ người bệnh hài lòng so với mong đợi chiếm 93,8%. Có 98,5% người bệnh đánh giá sẽ quay trở lại bệnh viện để khám trong những lần tiếp theo. Tuy nhiên vẫn còn 2,5% (10/400) người bệnh không hài lòng và rất không hải. Qua tìm hiểu cụ thể các ý kiến đều phản ánh về cơ sở vật chất tại Bệnh viện như chưa có cây nước nóng, nhà vệ sinh xuống cấp, thay quần áo cách ngày là chưa hợp lý (đặc biệt là vào mùa hè). Tuy nhiên, sự đánh giá hài lòng của người bệnh theo 5 mức thì tỷ lệ đạt mức 3 trở lên rất cao, chiếm 97,5%.

3.4. Đánh giá chung mức hài lòng của NB theo quý trong năm



Biểu đồ 2. Điểm trung bình 5 nội dung của BN nội trú theo quý năm 2024

Nhận xét: Kết quả tại biểu đồ 2 cho thấy, điểm trung bình hài lòng ở quý III là cao nhất đạt 4,6 điểm; thấp nhất là quý I đạt 4,3 điểm, nguyên nhân là do bệnh viện chưa cung cấp đủ cây nước uống nóng lạnh cho NB, nhiều thiết bị vệ sinh hỏng lâu không được sửa chữa, quần áo của NB không được thay hàng ngày và không có size (Theo ý kiến đóng góp của NB). Tuy nhiên, hiện tại bệnh viện đã và đang khắc phục, cải tiến quy trình để đáp ứng hướng tới sự hài lòng của NB.

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là 50,3±5,6; tuổi cao nhất: 98; tuổi thấp nhất là 19 tuổi. Người bệnh chủ yếu ở nhóm tuổi <=40 chiếm tỷ lệ cao nhất (45,0%), người bệnh là nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn nữ giới và chủ yếu người bệnh có thời gian nằm viện dưới 10 ngày chiếm tỷ lệ 86,0%. Về tình hình sử dụng BHYT, có 97% đối tượng sử dụng BHYT. Tỷ lệ người bệnh nằm viện dưới 10 là chủ yếu chiếm tỷ lệ 86,0%.

4.3. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện 19-8 chiếm 81,0% ;với 94,0% số người bệnh cho biết rất hài lòng so với mong đợi và có đến 98,5% tỷ lệ NB sẽ quay trở lại điều trị ở những lần tiếp theo. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn của tác giả Lê Thị Thúy Hạnh vào năm 2016 tại Bệnh viện Đại học Y Hà nội có kết quả tương ứng là 79,0%, 90% và 95,3% [4]. Kết quả này đã phần nào cho thấy chất lượng dịch vụ tại bệnh viện đã đáp ứng được phần lớn yêu cầu của người bệnh. Một phần cũng do Bệnh viện 19-8 là bệnh viện chuyên khoa đầu ngành của Bộ Công An, phương châm và mục tiêu của bệnh viện là lấy người bệnh làm trung tâm của hoạt động điều trị và chăm sóc, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm thỏa mãn đầy đủ nhất nhu cầu của người bệnh, từ đó làm tăng uy tín nhằm tăng lượng người bệnh đến khám và điều trị, tạo cơ sở cho sự phát triển, tăng doanh thu cho bệnh viện. Mặc dù vậy vẫn còn một số nhỏ người bệnh chưa hài lòng với một vài khía cạnh của chất lượng dịch vụ và cơ sở vật chất trang bị. Kết quả thu được từ nghiên cứu rất cần thiết, là cơ sở cho việc tiếp tục cải tiến chất lượng dịch vụ, nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng tăng của người dân.

Khảo sát qua 31 tiêu chí chia thành 5 nhóm yếu tố về các khía cạnh khác nhau về chất lượng dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện, kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ điều trị nội trú tại Bệnh viện 19-8 đạt 81,0% mức hài lòng của người bệnh tương đương với 4,0 điểm. Hầu hết các tiêu chí đều đạt điểm hài lòng trung bình từ 4,0 đến 4,4 điểm. Kết quả của chúng tôi cũng gần tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đăng Chung tại Bệnh viện Quân Y 110 năm 2014 với điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh là 4,1 [5]. Kết quả cũng cho thấy chất lượng dịch vụ tại Bệnh viện 19-8 khá tốt ở các tiêu chí đánh giá sự hài lòng. Đây là thông tin rất cần thiết cho việc tiếp tục cải tiến chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú đối với dịch vụ điều trị tại bệnh viện chiếm 81%, trong đó 94% số người bệnh cho biết rất hài lòng so với mong đợi và có đến 98,5% tỷ lệ NB sẽ quay trở lại điều trị ở những lần tiếp theo.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Khả năng tiếp cận là thấp nhất trong tất cả các yếu tố chỉ 80%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám chữa bệnh chiếm 83,2%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ là 81%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn NVYT đạt 86%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Kết quả cung cấp dịch vụ cũng khá cao đạt 83,4%.

6. KHUYẾN NGHỊ

Bệnh viện cần tổ chức khảo sát định kỳ sự hài lòng của người bệnh đối với hoạt động khám, chữa bệnh để kịp thời nắm bắt nhu cầu, thị yếu của người bệnh.

Bệnh viện cần đầu tư cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất để đáp ứng nhu cầu thực tế cho người bệnh đến khám và điều trị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bộ Y Tế (2013). "Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế".

[2] Bộ Y Tế (2025). "Công văn số 181/KCB – QLCL&CĐT v/v hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2024-2025".

[3] Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Bạch Mai (2018), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại BV Bạch Mai, năm 20028". Thông tin Điều dưỡng, Hội Điều dưỡng Việt Nam, số 38, 28-34.

[4] Lê Thúy Hạnh (2016). "Sự hài lòng của người bệnh và người nhà với dịch vụ y tế tại một số Khoa của Bệnh viện Mắt Trung ương năm 2015 và một số yếu tố liên quan", Luận văn thạc sỹ Quản lý Bệnh viện, trường Đại học Y Hà Nội.

[5] Nguyễn Đăng Chung (2014), "Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại Bệnh viện Quân Y 110 năm 2014", trang Wed Bệnh viện Quân Y 110.