Vietnam Journal of Community Medicine, Vol. 67, Special Issue 13, 214-217

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION REGARDING CARE AND TREATMENT QUALITY AT THE DEPARTMENT OF REHABILITATION – 19-8 HOSPITAL FROM OCTOBER 1, 2025, TO MAY 31, 2026

Le Thi Thanh Hoa*, Pham Thi Thu Hien

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

Received: 19/07/2026
Revised: 19/08/2026; Accepted: 04/09/2026

ABSTRACT

Objectives: To evaluate patient satisfaction regarding the quality of care and treatment at the Department of Rehabilitation, Hospital 19-8, during the period from October 1, 2025, to May 31, 2026.

Methods: A comparative cross-sectional descriptive study was conducted on 220 patients using a standardized survey tool.

Results: Patient satisfaction regarding the attitude and professional competence of healthcare workers consistently remained at a high level (>90%). Satisfaction with physical infrastructure and treatment rooms also remained above 65%. Discharge payment procedures recorded the lowest satisfaction rate (<34%).

Conclusions and Recommendations: Upgrading the infrastructure has provided a positive treatment environment experience. The department needs to implement digital transformation in administrative procedures to facilitate patient convenience.

Keywords: Rehabilitation, Hospital 19-8, Patient satisfaction, Physical infrastructure, Treatment process.

*Corresponding author
Email: thanhhoa.mia2907@gmail.com **Phone**: (+84) 975696198 **DOI:** 10.52163/yhc.v67iCD13.6435

ĐÁNH GIÁ VÀ SO SÁNH SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC TẠI KHOA PHỤC HỒI CHỨC NĂNG – BỆNH VIỆN 19-8 TỪ 1/10/2025 ĐẾN HẾT 31/05/2026

Lê Thị Thanh Hoa*, Phạm Thị Thu Hiền

Khoa Phục hồi chức năng, Bệnh viện 19-8, Bộ Công an - Số 9 Trần Bình, P. Từ Liêm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 19/07/2026
Ngày sửa: 19/08/2026; Ngày đăng: 04/09/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc, điều trị tại Khoa Phục hồi chức năng – Bệnh viện 19-8 trong giai đoạn từ ngày 01/10/2025 đến hết ngày 31/05/2026.

Đối tượng và Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang có so sánh được thực hiện trên 220 người bệnh bằng bộ công cụ khảo sát chuẩn hóa.

Kết quả: Sự hài lòng về thái độ và chuyên môn của NVYT luôn duy trì ở mức cao (>90%).Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phòng điều trị cũng luôn đạt > 65%. Thủ tục thanh toán ra viện thấp nhất (hài lòng <34%).

Kết luận và Kiến nghị: Việc nâng cấp cơ sở hạ tầng đã mang lại trải nghiệm tích cực về môi trường điều trị. Khoa cần áp dụng chuyển đổi số quy trình hành chính để tạo thuận lợi cho người bệnh.

Từ khóa: Phục hồi chức năng, Bệnh viện 19-8, Sự hài lòng của người bệnh, Cơ sở vật chất, Quy trình điều trị.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Phục hồi chức năng (PHCN) là một chuyên ngành điều trị đòi hỏi sự kiên trì trong thời gian dài, nơi người bệnh không chỉ cần các can thiệp y khoa chuyên sâu mà còn cần một môi trường điều trị thuận lợi, an toàn cùng sự hướng dẫn sát sao từ đội ngũ nhân viên y tế (NVYT). Trong bối cảnh đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hiện nay, việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh là một trong những phương pháp khách quan và hiệu quả nhất để các cơ sở khám, chữa bệnh nhận diện rõ chất lượng phục vụ và định hướng cải tiến quản lý.

Tại Khoa Phục hồi chức năng – Bệnh viện 19-8, lưu lượng người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú luôn ở mức cao. Từ tháng 1/2026, Khoa đã chính thức chuyển lên cơ sở mới với kỳ vọng mang lại không gian buồng bệnh khang trang, sạch sẽ và tiện nghi hơn cho người bệnh. Tuy nhiên, qua thực tiễn hoạt động và phản ánh ban đầu, việc đưa cơ sở mới vào vận hành cũng bộc lộ một số điểm cần lưu ý: bên cạnh không gian rộng rãi, thiết kế một số khu vực chức năng (đặc biệt là nhà vệ sinh) có diện tích tương đối hạn chế, gây ra ít nhiều bất tiện cho nhóm người bệnh di chuyển bằng xe lăn hoặc nạng. Bên cạnh đó, các vấn đề về tối ưu hóa quy trình thủ tục hành chính và nhu cầu được hướng dẫn tập luyện chi tiết, trực quan tại nhà vẫn là những trăn trở lớn của người bệnh trong quá trình điều trị.

Để thu thập những số liệu thực tế, đo lường chính xác mức độ hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và chất lượng chăm sóc tại cơ sở mới, đồng thời nhận diện các "điểm nghẽn" cần khắc phục trong quy trình vận hành, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài nghiên cứu này với mục tiêu: Đánh giá tỷ lệ hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc, điều trị tại Khoa Phục hồi chức năng – Bệnh viện 19-8 trong giai đoạn năm 2026 dựa trên 4 nhóm tiêu chí (quy trình thủ tục hành chính, tương tác với nhân viên y tế, cơ sở vật chất - môi trường trị liệu, và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế).

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đang điều trị nội trú/ngoại trú tại Khoa PHCN – Bệnh viện 19-8 từ ngày 01/10/2025 đến hết ngày 31/05/2026.

2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh điều trị từ 3 ngày trở lên, tỉnh táo, đồng ý tham gia khảo sát.

2.1.2. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

- Nhóm tuổi: chia 4 nhóm: Dưới 30 tuổi, 30 – 50 tuổi, 51 – 70 tuổi, trên 70 tuổi.

- Giới tính: nam, nữ.

- Bệnh lý chính: chia 4 nhóm: Tai biến mạch máu não, thoái hóa cột sống/khớp, sau phẫu thuật/ chấn thương và các bệnh lý khác.

- Thời gian bị bệnh: chia làm 3 nhóm: < 1 tuần, từ 1-2 tuần, > 2 tuần.

2.2. Thiết kế và công cụ nghiên cứu

- Thiết kế: Nghiên cứu khảo sát. Tổng mẫu nghiên cứu 220 bệnh nhân đang điều trị nội trú/ngoại trú tại Khoa PHCN – Bệnh viện 19-8 từ ngày 01/10/2025 đến hết ngày 31/05/2026.

- Công cụ: Sử dụng Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh về chất lượng chăm sóc và điều trị tại Khoa Phục hồi chức năng – Bệnh viện 19-8 với 4 nhóm chỉ số: Quy trình thủ tục hành chính, Tương tác với NVYT, Cơ sở vật chất và Môi trường trị liệu, Năng lực chuyên môn của NVYT.

- Đánh giá: Thang đo Likert: Sử dụng thang đo 5 mức độ (từ 1: Rất không hài lòng đến 5: Rất hài lòng).

- Quy ước về ngưỡng hài lòng:

+ Tỷ lệ "Hài lòng" được tính bằng tổng số bệnh nhân đánh giá ở mức 4 (Hài lòng) và mức 5 (Rất hài lòng).

+ Tỷ lệ "Không hài lòng" được tính bằng tổng số bệnh nhân đánh giá ở mức 1, mức 2 và mức 3.

*Tác giả liên hệ
Email: thanhhoa.mia2907@gmail.com **Điện thoại:** (+84) 975696198 **DOI:** 10.52163/yhc.v67iCD13.6435

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Tổng số 220 bệnh nhân được khảo sát. Nhóm bệnh lý thoái hóa cột sống/khớp chiếm tỷ lệ cao nhất (41,8%), tiếp đến là di chứng tai biến mạch máu não (34,5%). Có 122 bệnh nhân (chiếm 55,5%) có thời gian điều trị kéo dài trên 2 tuần.

3.2. Đánh giá sự hài lòng về Quy trình điều trị và Thủ tục hành chính

Bảng 1. So sánh sự hài lòng về quy trình, thủ tục hành chính

Tiêu chí đánh giá	Số BN hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)	Số BN không hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)
Thời gian chờ tiếp nhận vào khoa	143	65%	77	35%
Thời gian chờ Bác sỹ khám, ra phác đồ	158	71.82%	62	28,18%
Thời gian chờ ĐD, KTV điều trị PHCN	170	77,27%	50	22,73%
Thời gian chờ làm thủ tục ra viện, thanh toán	72	32,73%	148	67,27%

Nhận xét: Sự hài lòng chung về quy trình hành chính không cao. Đặc biệt, tiêu chí "Thời gian chờ làm thủ tục ra viện và thanh toán" luôn duy trì ở mức rất thấp (32,73%). Điều này chứng minh rằng thủ tục hành chính còn rườm rà và người bệnh vẫn mất rất nhiều thời gian xếp hàng đợi thanh toán viện phí.

2.3. Đánh giá sự hài lòng về Tương tác với Nhân viên y tế

Bảng 2. So sánh sự hài lòng khi tương tác với NVYT

Tiêu chí đánh giá	Số BN hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)	Số BN không hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)
Thái độ hoà nhã, chu đáo khi tiếp đón BN	200	90,91%	20	9,09%
NVYT xưng hô đúng mực	211	95,91%	9	4,09%
Cung cấp thông tin đầy đủ về bệnh, việc tập luyện và GDSK cho BN và người nhà	174	79,09%	46	20,91%
NVYT giải thích rõ khi người nhà chưa hiểu	187	85%	33	15%
NVYT có tinh thần trách nhiệm cao, sẵn sàng hỗ trợ giúp đỡ BN.	198	90%	22	10%
NVYT đối xử công bằng với mọi bệnh nhân	209	95%	11	5%
NVYT tôn trọng BN và người nhà, không cáu gắt và có thái độ không đúng mực.	204	92,73%	16	7,27%

Nhận xét: Giao tiếp và thái độ của NVYT luôn đạt mức xuất sắc (tỷ lệ hài lòng đều trên 85%). Điều này cho thấy y đức và văn hóa ứng xử của khoa luôn là điểm sáng, không bị tác động bởi sự thay đổi của điều kiện ngoại cảnh.

3.4. Đánh giá sự hài lòng về Cơ sở vật chất và Môi trường

Bảng 3. So sánh sự hài lòng về Cơ sở vật chất:

Tiêu chí đánh giá	Số BN hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)	Số BN không hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)
Khoa phòng khang trang, sạch sẽ, thoáng mát	151	68,64%	69	31,36%
Phòng điều trị bố trí khoa học, an toàn	169	76,82%	51	23,18%
Giường điều trị, ga, gối sạch sẽ	181	82,27%	39	17,73%
Nhà vệ sinh (tiện nghi và diện tích)	145	65,91%	75	34,09%
Phòng điều trị đảm bảo ánh sáng và nhiệt độ phù hợp.	174	79,09%	46	20,91%
Hệ thống máy móc, trang thiết bị tốt	182	82,73%	38	17,27%

Nhận xét: Đa số người bệnh có đánh giá tích cực (hài lòng) ở tất cả các tiêu chí (đạt từ 65,91% đến 82,73%). Khoa đã đáp ứng tốt về yếu tố cơ sở vật chất, điều kiện vệ sinh tại khoa phòng. Khu vệ sinh đạt mức hài lòng thấp nhất do không gian hẹp, thiếu thuận lợi cho bệnh nhân sử dụng xe lăn hoặc gậy, nạng.

3.5. Đánh giá sự hài lòng về Năng lực chuyên môn của NVYT

Bảng 4. So sánh sự hài lòng về năng lực và chuyên môn

Tiêu chí đánh giá	Số BN hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)	Số BN không hài lòng (n)	Tỷ lệ (%)
NVYT thực hiện thủ thuật trị liệu chuẩn xác	200	90,91%	20	9,09%
BN cảm nhận cải thiện rõ rệt về thể chất	199	90,45%	21	9,55%
BS đưa ra phác đồ điều trị phù hợp, giải thích rõ ràng tình trạng bệnh nhân.	170	77,27%	50	22,73%
ĐD, KTV giải thích rõ cách tập luyện tại nhà	118	53,64%	102	46,36%

Nhận xét: Dù chuyên môn thực hành các kỹ thuật trị liệu đạt điểm rất cao, nhưng khâu tư vấn, hướng dẫn bài tập tại nhà lại chưa đáp ứng được kỳ vọng. Bệnh nhân luôn có nhu cầu mong muốn được hướng dẫn kĩ càng, cụ thể, trực quan hơn thay vì chỉ dặn dò bằng lời. Tỷ lệ hài lòng tiêu chí này vẫn ở mức thấp (53,64%)

4. BÀN LUẬN

4.1. Nâng cấp hạ tầng là bước tiến lớn

Việc môi trường điều trị chuyên nghiệp và khang trang, thể hiện qua sự hài lòng về buồng bệnh và trang thiết bị. Đối với nhà vệ sinh, dù diện tích nhỏ khiến một số ít bệnh nhân cần làm quen, nhưng sự tiện nghi và sạch sẽ tại khu mới vẫn được phần lớn người bệnh ghi nhận tích cực.

4.2. Tiếp tục tối ưu hóa quy trình

Kết quả cho thấy thủ tục hành chính và khâu hướng dẫn bài tập tại nhà là hai mảng cần tiếp tục đầu tư thời gian để hoàn thiện. Việc bệnh nhân mong muốn được hướng dẫn bài tập chi tiết hơn không phải là hạn chế của NVYT, mà là dấu hiệu cho thấy bệnh nhân đang rất quan tâm đến sức khỏe bản thân và kỳ vọng cao vào sự đồng hành sâu sát từ khoa.

5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1. Kết luận

- Về cơ sở vật chất: Khoa đã có bước tiến lớn khi chuyển sang cơ sở khang trang, sạch đẹp. Một số điều chỉnh nhỏ trong bố trí tiện ích nhà vệ sinh sẽ giúp tối ưu hóa sự thoải mái cho bệnh nhân sử dụng xe lăn.

- Về tương tác và chuyên môn: Tiếp tục phát huy thế mạnh vốn có.

- Về điểm cần cải thiện: Đơn giản hóa thủ tục thanh toán ra viện và xây dựng thêm tài liệu hướng dẫn tập tại nhà trực quan hơn.

5.2. Kiến nghị

1. Kiến nghị về cơ sở vật chất: Rà soát lại một số thiết kế nhỏ trong nhà vệ sinh như lắp thêm thanh vịn an toàn để hỗ trợ tối đa cho bệnh nhân di chuyển bằng nạng, giúp mọi người dễ dàng thích nghi hơn với cơ sở mới.

2. Kiến nghị về cải cách hành chính: Cân nhắc quy trình thanh toán nhanh cho các trường hợp bệnh nhân khó khăn trong di chuyển.

3. Kiến nghị về giáo dục sức khỏe: Triển khai các bộ cẩm nang hình ảnh hoặc video ngắn (thông qua mã QR) để bệnh nhân dễ dàng thực hành tại nhà, nâng cao hiệu quả hồi phục sau khi xuất viện.