Vietnam Journal of Community Medicine, Vol. 67, Special Issue 13, 208-213

PATIENT SATISFACTION AND ASSOCIATED FACTORS IN OUTPATIENT HEALTHCARE SERVICES AT HAI PHONG CITY POLICE HOSPITAL IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

Nhu Van Phuong*

Hai Phong City Public Security Hospital - 322 Nguyen Binh Khiem, Gia Vien Ward, Hai Phong City, Vietnam

Received: 18/07/2026
Revised: 18/08/2026; Accepted: 03/09/2026

ABSTRACT

Objective: This study was conducted to assess patient satisfaction and examine several associated factors related to outpatient healthcare services at Hai Phong City Police Hospital in 2024.

Subjects and Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 416 outpatients receiving medical examination and treatment at the Outpatient Department and the Emergency and Intensive Care Department. Data were collected using a structured questionnaire based on a five-point Likert scale, covering four domains: healthcare personnel, medical examination and treatment process, facilities and environment, and service outcomes.

Results: The overall patient satisfaction rate was 78.61%, with a mean satisfaction score of 4.14. Healthcare personnel received the highest satisfaction ratings, whereas the medical examination and treatment process received the lowest ratings, mainly due to waiting time and administrative procedures. Patient satisfaction was significantly associated with age, frequency of hospital visits, and reason for seeking medical care ($p < 0.05$).

Conclusions: The findings indicate that outpatient satisfaction at Hai Phong City Police Hospital was at a relatively high level. Further improvements in the medical examination and treatment process, reduction of waiting time, and enhanced application of information technology in healthcare management are recommended to improve service quality and patient experience.

Keywords: Patient satisfaction; Outpatient care; Healthcare quality.

*Corresponding author
Email: drphuong982@gmail.com **Phone**: (+84) 972596982 **DOI:** 10.52163/yhc.v67iCD13.6434

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN TRONG KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN CÔNG AN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

Nhữ Văn Phương*

Bệnh viện Công an Tp. Hải Phòng - 322 Nguyễn Bỉnh Khiêm, P. Gia Viên, Tp. Hải Phòng, Việt Nam

Ngày nhận: 18/07/2026
Ngày sửa: 18/08/2026; Ngày đăng: 03/09/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và phân tích một số yếu tố liên quan trong khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Công an Thành phố Hải Phòng năm 2024.

Thiết kế nghiên cứu: Mô tả cắt ngang được thực hiện trên 416 người bệnh khám và điều trị tại Khoa Khám bệnh và Hồi sức cấp cứu. Dữ liệu được thu thập bằng bảng hỏi cấu trúc sử dụng thang Likert 5 mức, gồm các nhóm tiêu chí về nhân lực y tế, quy trình khám chữa bệnh, cơ sở vật chất - môi trường và kết quả cung cấp dịch vụ.

Kết quả: Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung đạt 78,61%, điểm hài lòng trung bình là 4,14. Nhóm nhân lực y tế được đánh giá cao nhất, trong khi quy trình khám chữa bệnh có mức đánh giá thấp nhất, chủ yếu liên quan đến thời gian chờ và thủ tục hành chính. Mức độ hài lòng có liên quan đến độ tuổi, tần suất khám và lý do khám bệnh (p<0,05).

Kết luận: Nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú tại bệnh viện ở mức khá, cần tiếp tục cải tiến quy trình khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm người bệnh.

Từ khóa: Sự hài lòng của người bệnh; khám chữa bệnh ngoại trú; chất lượng dịch vụ y tế.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng khám chữa bệnh và hiệu quả hoạt động của các cơ sở y tế. Trong bối cảnh chuyển đổi số ngành y tế, nhiều cơ sở khám chữa bệnh đã triển khai các giải pháp cải tiến quy trình, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh. Mức độ hài lòng của người bệnh có liên quan đến nhiều yếu tố như nhân lực y tế, cơ sở vật chất, quy trình cung cấp dịch vụ và đặc điểm của người bệnh.

Bệnh viện Công an thành phố Hải Phòng là cơ sở y tế thực hiện nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe cho cán bộ, chiến sĩ và nhân dân trên địa bàn. Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh giúp bệnh viện nhận diện những nội dung cần cải thiện, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và phân tích một số yếu tố liên quan trong khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Công an thành phố Hải Phòng năm 2024.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người bệnh từ 18 tuổi trở lên đến khám và điều trị ngoại trú tại Khoa Khám bệnh và Hồi sức cấp cứu, Bệnh viện Công an thành phố Hải Phòng trong thời gian từ tháng 02 đến tháng 08 năm 2024.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn:* Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đã hoàn thành quá trình khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện trong thời gian nghiên cứu, có khả năng giao tiếp và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- *Tiêu chuẩn loại trừ*: Người bệnh cấp cứu trong tình trạng nặng, không đủ khả năng trả lời phỏng vấn; người bệnh mắc rối loạn nhận thức hoặc từ chối tham gia nghiên cứu.

Trong nghiên cứu này, tại Khoa Khám bệnh và Hồi sức cấp cứu chỉ lựa chọn những người bệnh sau khi đã hoàn thành quá trình khám và không nhập viện điều trị nội trú. Do đó, toàn bộ đối tượng nghiên cứu đều là người bệnh ngoại trú.

2.2. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo thiết kế mô tả cắt ngang trên 416 người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh và Hồi sức cấp cứu, Bệnh viện Công an thành phố Hải Phòng trong thời gian từ tháng 02 đến tháng 08 năm 2024.

Cỡ mẫu được tính để ước lượng tỷ lệ hài lòng của người bệnh với độ tin cậy 95%, sai số cho phép 5% và tỷ lệ tham khảo 45% từ nghiên cứu trước. Sau khi dự phòng 10% trường hợp không tham gia hoặc không hoàn thành khảo sát, cỡ mẫu tối thiểu là 412 người bệnh. Thực tế nghiên cứu thu thập và phân tích 416 phiếu khảo sát hợp lệ. Đơn vị phân tích là từng người bệnh tham gia nghiên cứu.

Theo thống kê của Phòng Kế hoạch tổng hợp, Khoa Khám bệnh và Hồi sức cấp cứu tiếp nhận trung bình khoảng 50 lượt người bệnh khám ngoại trú mỗi ngày. Hằng ngày, khoảng 10 người bệnh đáp ứng tiêu chuẩn nghiên cứu được mời tham gia khảo sát theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện liên tiếp cho đến khi đạt cỡ mẫu.

Sau khi hoàn thành quá trình khám chữa bệnh, người bệnh đáp ứng tiêu chuẩn nghiên cứu được mời tham gia khảo

*Tác giả liên hệ
Email: drphuong982@gmail.com **Điện thoại**: (+84) 972596982 **DOI:** 10.52163/yhc.v67iCD13.6434

sát và được giải thích mục tiêu nghiên cứu. Những trường hợp không đồng ý tham gia, không đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn hoặc đã tham gia khảo sát trước đó được thay thế bằng người bệnh tiếp theo cho đến khi đủ cỡ mẫu.

2.3. Phương pháp thu thập số liệu

Dữ liệu được thu thập bằng bộ câu hỏi cấu trúc gồm 31 mục, sử dụng thang đo Likert 5 mức (1 = rất không hài lòng đến 5 = rất hài lòng), được điều chỉnh trên cơ sở Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú của Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019. Các tiêu chí được rà soát và nhóm lại thành bốn nhóm nội dung phù hợp với mục tiêu nghiên cứu, gồm: (1) nhân lực y tế; (2) quy trình khám chữa bệnh; (3) cơ sở vật chất và môi trường khám chữa bệnh; (4) kết quả dịch vụ. Điểm của từng nhóm tiêu chí được tính bằng giá trị trung bình của các mục thành phần; người bệnh được phân loại là hài lòng khi điểm trung bình đạt từ 4 đến 5 điểm và không hài lòng khi điểm trung bình dưới 4 điểm. Ngoài các tiêu chí đánh giá sự hài lòng, nghiên cứu thu thập thông tin về tuổi, giới tính, tình trạng bảo hiểm y tế, tần suất khám và lý do khám bệnh để phân tích mối liên quan với mức độ hài lòng.

2.4. Phân tích số liệu

Dữ liệu được nhập hai lần bằng phần mềm EpiData 3.1, kiểm tra tính đầy đủ và làm sạch trước khi phân tích bằng phần mềm Stata 14. Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh (Corrected Item–Total Correlation). Các biến quan sát có hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh ≥ 0,3 được giữ lại; thang đo được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha ≥ 0,7. Các biến định tính được trình bày dưới dạng tần số và tỷ lệ phần trăm (%), các biến định lượng được mô tả bằng giá trị trung bình và độ lệch chuẩn. So sánh tỷ lệ giữa các nhóm được thực hiện bằng kiểm định χ^2. Mối liên quan giữa mức độ hài lòng của người bệnh và các đặc điểm nghiên cứu được đánh giá bằng OR, khoảng tin cậy 95% (95%CI) và giá trị p. Ngưỡng ý nghĩa thống kê được xác định khi giá trị p < 0,05.

2.5. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Ban Giám đốc Bệnh viện Công an thành phố Hải Phòng chấp thuận. Người tham gia nghiên cứu được thông tin đầy đủ và đồng ý tham gia trên cơ sở tự nguyện. Mọi thông tin cá nhân được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu (n = 416)

Đặc điểm		n	%
Giới	Nam	107	25,72
	Nữ	309	74,28
Tuổi	< 60 tuổi	249	59,9
	≥ 60 tuổi	167	40,1
Bảo hiểm y tế	Có	340	81,7
	Không	76	18,3
Tần suất khám	1 – 2 lần	223	53,6
	Từ 3 lần trở lên	193	45,4
Lý do khám	Khám định kỳ	149	35,8
	Khám bệnh cấp tính	110	26,4
	Tái khám	157	37,7

Kết quả cho thấy nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn nam giới (74,28% và 25,72%). Nhóm người bệnh dưới 60 tuổi chiếm 59,9%, cao hơn nhóm từ 60 tuổi trở lên (40,1%). Phần lớn người bệnh tham gia nghiên cứu có bảo hiểm y tế (81,7%). Về tần suất khám chữa bệnh, nhóm đến khám từ 1–2 lần chiếm tỷ lệ cao nhất (53,6%), tiếp theo là nhóm khám từ 3 lần trở lên (45,4%). Đối với lý do khám bệnh, người bệnh đến tái khám chiếm tỷ lệ cao nhất (37,7%), tiếp đến là khám định kỳ (35,8%) và khám bệnh cấp tính (26,4%). Đa số người bệnh tham gia nghiên cứu là người có bảo hiểm y tế và có nhu cầu khám chữa bệnh thường xuyên thông qua tái khám hoặc khám định kỳ.

3.2. Kết quả nghiên cứu

Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy cả bốn thang đo đều đạt yêu cầu, với hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,90. Các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh lớn hơn 0,30 và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến không tăng. Vì vậy, toàn bộ các biến quan sát được giữ lại trong các phân tích tiếp theo.

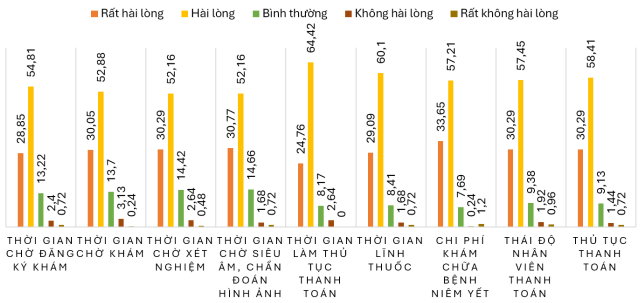
Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh tại bệnh viện đạt mức tương đối cao, với tỷ lệ người bệnh hài lòng chiếm 78,61%, trong khi 21,39% người bệnh chưa hài lòng. Điểm trung bình chung đạt 4,14 điểm trên thang đo Likert 5 mức, phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nhìn chung được đánh giá tích cực, cụ thể:

Bảng 2. Điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh

Đặc điểm về sự hài lòng	Điểm trung bình ± độ lệch chuẩn	Hài lòng (Điểm trung bình ± ĐLC)	Không hài lòng (Điểm trung bình ± ĐLC)
Sự hài lòng với quy trình khám chữa bệnh	4,09 ± 0,72	4,35 ± 0,49	3,16 ± 0,66
Sự hài lòng với nhân lực y tế	4,20 ± 0,65	4,39 ± 0,45	3,49 ± 0,79
Sự hài lòng với kết quả dịch vụ khám chữa bệnh	4,17 ± 0,64	4,34 ± 0,43	3,49 ± 0,79
Sự hài lòng với cơ sở vật chất và môi trường bệnh viện	4,11 ± 0,70	4,34 ± 0,47	3,23 ± 0,73

Mức độ hài lòng của người bệnh khác nhau giữa các nhóm yếu tố. Nhóm nhân lực y tế được đánh giá cao nhất với điểm trung bình 4,20 ± 0,65, tiếp theo là kết quả điều trị (4,17 ± 0,64) và cơ sở vật chất, trang thiết bị (4,11 ± 0,70). Quy trình khám chữa bệnh có điểm trung bình thấp nhất (4,09 ± 0,72). Trong nhóm người bệnh không hài lòng, quy trình khám chữa bệnh cũng là yếu tố được đánh giá thấp nhất với điểm trung bình 3,16 ± 0,66.

Phân tích chi tiết cho thấy các tiêu chí liên quan đến thời gian chờ đợi và thủ tục hành chính có mức độ hài lòng thấp hơn so với các tiêu chí khác. Các nội dung được đánh giá chưa cao chủ yếu bao gồm thời gian chờ đăng ký khám, chờ khám, chờ thực hiện cận lâm sàng và thời gian hoàn tất thủ tục thanh toán.



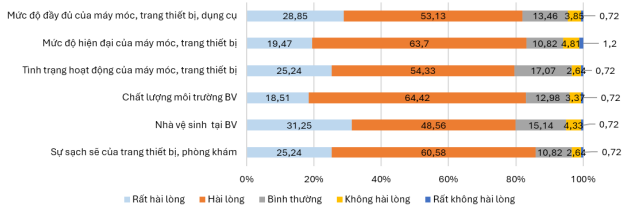
Hình 1. Sự hài lòng đối với quy trình khám chữa bệnh

Ngược lại, các yếu tố liên quan đến nhân lực y tế như thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ và chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng được người bệnh đánh giá tích cực, tỷ lệ hài lòng cao.

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh đối với nhân lực y tế

Nhân lực y tế	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Bác sĩ					
Bác sĩ khám	31,73	58,17	8,17	1,44	0,48
Cách thăm khám	21,88	64,42	9,86	2,64	1,2
Giải thích tình trạng bệnh	23,8	63,7	9,13	2,64	0,72
Hướng dẫn sử dụng thuốc	32,45	56,49	8,89	0,72	1,44
Bác sĩ cận lâm sàng	29,57	59,62	8,17	1,92	0,72
Giải thích kết quả xét nghiệm	29,81	58,17	9,86	1,68	0,48
Điều dưỡng, kỹ thuật viên					
Nhân viên đăng ký số khám	30,29	58,89	8,89	1,2	0,72
Hướng dẫn của nhân viên	33,41	56,01	8,17	2,16	0,24
Thái độ nhân viên xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh CĐHA	31,73	56,25	10,34	1,44	0,24
Hướng dẫn của nhân viên xét nghiệm	32,93	55,05	10,34	0,72	0,96
Thái độ điều dưỡng	33,65	56,97	7,69	1,2	0,48
Hướng dẫn của điều dưỡng	34,38	55,77	8,17	0,96	0,72

Các tiêu chí về vệ sinh, chất lượng môi trường (ánh sáng, không khí, độ thông thoáng) và tình trạng hoạt động của máy móc được đánh giá ở mức khá. Tuy nhiên, một số nội dung như mức độ hiện đại và đầy đủ của trang thiết bị chưa đạt mức đánh giá cao, cho thấy vẫn còn dư địa cải thiện trong đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất.



Hình 2. Sự hài lòng của người bệnh với cơ sở vật chất và môi trường bệnh viện

Nhìn chung, mức độ hài lòng của người bệnh đối với chất lượng dịch vụ ở tất cả các tiêu chí đều ở mức cao, với tỷ lệ "hài lòng và rất hài lòng" đều trên 80%. Trong đó, tình trạng tinh thần sau khám chữa bệnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất (90,87%), tiếp đến là ý định quay lại sử dụng dịch vụ (89,18%) và chất lượng dịch vụ nói chung (87,74%). Kết quả điều trị cũng được đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng đạt 84,85%. Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng ở tất cả các tiêu chí đều thấp (<3%).

Bảng 4. Sự hài lòng đối với kết quả dịch vụ

Chất lượng dịch vụ	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Kết quả điều trị	26,92	57,93	12,98	1,68	0,48
Chất lượng dịch vụ nói chung	30,29	57,45	10,34	1,2	0,72
Tình trạng tinh thần sau khi khám chữa bệnh	31,01	59,86	7,45	0,72	0,96
Ý định quay lại	31,25	57,93	9,13	0,48	1,2

Kết quả nghiên cứu cũng ghi nhận một số khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm người bệnh:

Bảng 5. Mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố

Sự hài lòng	Có n (%)	Không n (%)	Tổng	OR (95%CI)	p
Giới tính					
Nam	244 (78,96)	65 (21,04)	309 (74,28)	1,08 [0,6 – 1,89]	0,76
Nữ	83 (77,57)	24 (22,43)	107 (25,72)		
Độ tuổi					
< 60 tuổi	209 (54,74)	40 (78,65)	249 (59,86)	2,17 [1,31-3,59]	0,001
≥ 60 tuổi	118 (45,26)	49 (21,35)	167 (40,14)		
BHYT					
Có	269 (79,12)	71 (20,88)	340 (81,73)	1,17 [0,61–2,17]	0,59
Không	58 (76,32)	18 (23,68)	76 (18,27)		

Sự hài lòng	Có n (%)	Không n (%)	Tổng	OR (95%CI)	p
Tần suất khám					
Từ 3 lần trở lên	168 (87,05)	25 (12,95)	193 (46,39)	2,7 [1,58 – 4,7]	< 0,001
1-2 lần	159 (71,3)	64 (28,7)	223 (53,61)		
Lý do khám					
Tái khám	144 (91,72)	13 (8,28)	157 (37,74)	5,5 [2,89-11,17]	p < 0,001
Định kỳ/ cấp tính	173 (66,8)	86 (33,2)	259 (62,26)		

Phân tích mối liên quan giữa sự hài lòng của người bệnh và một số đặc điểm cho thấy sự hài lòng có liên quan đến độ tuổi, tần suất khám và lý do khám bệnh. Người bệnh dưới 60 tuổi có khả năng hài lòng cao hơn nhóm từ 60 tuổi trở lên (OR=2,17; 95%CI: 1,31–3,59; p=0,001). Tương tự, người bệnh khám từ 3 lần trở lên có khả năng hài lòng cao hơn nhóm khám 1–2 lần (OR=2,7; 95%CI: 1,58–4,7; p<0,001). Người bệnh tái khám có khả năng hài lòng cao hơn nhóm khám định kỳ hoặc cấp tính (OR=5,5; 95%CI: 2,89–11,17; p<0,001). Không ghi nhận mối liên quan giữa giới tính hoặc tình trạng bảo hiểm y tế với mức độ hài lòng (p>0,05).

4. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú đạt 78,61%, tương đối cao và phù hợp với xu hướng chung của nhiều nghiên cứu trong nước. Các nghiên cứu tại một số bệnh viện tuyến trung ương và tuyến tỉnh cũng ghi nhận tỷ lệ hài lòng trên 80%, phản ánh những chuyển biến tích cực trong công tác cải tiến chất lượng dịch vụ y tế.

Trong các nhóm yếu tố được khảo sát, nhân lực y tế nhận được mức đánh giá cao nhất với tỷ lệ hài lòng từ 86,3% đến 90,65%. Kết quả này tương đồng với nhiều nghiên cứu tại các cơ sở y tế trong nước (Bệnh viện Đại học Y Dược - Đại học Quốc gia Hà Nội; Bệnh viện Phụ sản Trung ương; Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang, Bệnh viện Thận Hà Nội, ...), cho thấy đội ngũ nhân viên y tế tiếp tục là yếu tố then chốt tạo nên sự hài lòng của người bệnh.

Ngược lại, các yếu tố thuộc quy trình khám chữa bệnh, đặc biệt là thời gian chờ đợi và thủ tục hành chính, có mức độ hài lòng thấp hơn. Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương và Bệnh viện Đại học Y Dược – Đại học Quốc gia Hà Nội, Bệnh viện Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau, cho thấy đây vẫn là nội dung cần được ưu tiên cải thiện. Trong bối cảnh chuyển đổi số, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý quy trình khám chữa bệnh (mở rộng đăng ký khám trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, trả kết quả cận lâm sàng điện tử và điều phối người bệnh bằng phần mềm) có thể góp phần rút ngắn thời gian chờ và nâng cao trải nghiệm của người bệnh.

Đối với kết quả dịch vụ, các yếu tố như cải thiện tình trạng sức khỏe, sự hài lòng sau khám và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ phản ánh chất lượng tổng thể của hoạt động khám chữa bệnh. Nghiên cứu cho thấy người bệnh tái khám có mức độ hài lòng cao hơn đáng kể so với các nhóm khác (OR = 5,5; 95%CI: 2,89–11,17; p < 0,001). Điều này có thể gợi ý vai trò của công tác quản lý và chăm sóc liên tục đối với người bệnh mạn tính trong nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Phân tích các yếu tố liên quan cho thấy mức độ hài lòng có mối liên quan với độ tuổi, tần suất khám và lý do khám bệnh. Nhóm người bệnh có tần suất khám từ 3 lần trở lên trong 3 tháng có mức độ hài lòng cao hơn đáng kể (OR = 2,7; 95%CI: 1,58–4,7; p < 0,001), tương tự kết quả ở nhóm tái khám hoặc quản lý bệnh mạn tính trong một số nghiên cứu trước đây. Nhóm người bệnh lớn tuổi có xu hướng hài lòng thấp hơn, tương đồng với kết quả nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Dược – Đại học Quốc gia Hà Nội. Đối với bảo hiểm y tế, nghiên cứu không ghi nhận sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng giữa các nhóm người bệnh.

Kết quả này cho thấy trải nghiệm sử dụng dịch vụ có vai trò quan trọng đối với cảm nhận của người bệnh. Những người tái khám hoặc sử dụng dịch vụ nhiều lần có xu hướng hiểu rõ quy trình khám chữa bệnh, giảm bớt khó khăn trong tiếp cận dịch vụ và hình thành niềm tin đối với đội ngũ nhân viên y tế. Ngược lại, nhóm người bệnh lớn tuổi có thể gặp nhiều khó khăn hơn trong việc thực hiện các thủ tục hành chính và tiếp cận các ứng dụng số, từ đó làm giảm mức độ hài lòng. Bên cạnh đó, người cao tuổi thường có nhiều bệnh lý mạn tính, nhu cầu chăm sóc cao hơn nên cũng có kỳ vọng lớn hơn đối với dịch vụ y tế. Điều này cho thấy bệnh viện cần ưu tiên các giải pháp hỗ trợ người cao tuổi và đơn giản hóa quy trình khám chữa bệnh.

Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu còn một số hạn chế cần được xem xét khi diễn giải kết quả. Thứ nhất, thiết kế nghiên cứu cắt ngang không cho phép xác định mối quan hệ nhân quả giữa các yếu tố và mức độ hài lòng của người bệnh. Thứ hai, dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn và tự báo cáo nên có thể chịu ảnh hưởng của yếu tố chủ quan và sai số nhớ lại. Thứ ba, nghiên cứu được thực hiện tại một cơ sở y tế nên khả năng khái quát hóa kết quả cho các cơ sở y tế khác còn hạn chế. Bên cạnh đó, nghiên cứu chưa đánh giá trực tiếp mức độ ứng dụng và tác động của các giải pháp chuyển đổi số đối với sự hài lòng của người bệnh; do đó, các nội dung liên quan đến chuyển đổi số chủ yếu được thảo luận dưới góc độ hàm ý thực tiễn.

Hàm ý thực tiễn

Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng nhân lực y tế tiếp tục là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh, do đó cần duy trì và phát huy hoạt động đào tạo chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ. Bên cạnh đó, các nội dung liên quan đến quy trình khám chữa bệnh, đặc biệt là thời gian chờ và thủ tục hành chính, cần được ưu tiên cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm của người bệnh. Trong bối cảnh chuyển đổi số ngành y tế, việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và cung cấp dịch vụ, như đăng ký khám trực tuyến, thanh toán điện tử và triển khai bệnh án điện tử góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng phục vụ. Đồng thời, cần tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và môi trường khám chữa bệnh nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu trên 416 người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Công an thành phố Hải Phòng năm 2024 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung đạt 78,61%, với điểm hài lòng trung bình là 4,14. Nhóm tiêu chí về nhân lực y tế được đánh giá cao nhất, trong khi quy trình khám chữa bệnh có mức độ hài lòng thấp nhất, chủ yếu liên quan đến thời gian chờ và thủ tục hành chính.

Mức độ hài lòng của người bệnh có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với độ tuổi, tần suất khám và lý do khám bệnh (p<0,05); không ghi nhận mối liên quan với giới tính và tình trạng bảo hiểm y tế.

Kết quả nghiên cứu cho thấy bệnh viện cần tiếp tục duy trì

chất lượng chuyên môn và thái độ phục vụ của nhân viên y tế, đồng thời ưu tiên cải tiến quy trình khám chữa bệnh, rút ngắn thời gian chờ, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và các giải pháp chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bộ Y tế. (2019). Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019 về mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành. Hà Nội.

[2] Bệnh viện Đại học Y Dược - Đại học Quốc gia Hà Nội. (2024). Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Y Dược – Đại học Quốc gia Hà Nội. Truy cập ngày 13-5-2026 tại: https://benhviendhyd.vnu.edu.vn/dao-tao/su-hai-long-cua-nguoi-benh-ngoai-tru-den-kham-benh-20240607103348519.

[3] Ngô Thị Kim Giàu, Tạ Văn Trầm. (2023). Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2022. Tạp chí Y học Việt Nam. 531(2). 329–333. DOI: https://doi.org/10.51298/vmj.v531i2.7199.

[4] Ngô Trí Tuấn, Nguyễn Cao Duy, Phan Tùng Lĩnh, Nguyễn Trọng Phương Phương, Nguyễn Hà Thu, Nguyễn Ngọc Quang Lâm và Đoàn Thị Cẩm Anh. (2023). Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan. Tạp chí Nghiên cứu Y học. 169(8). 300-309. DOI: https://doi.org/10.52852/tcncyh.v169i8.1855

[5] Nguyễn Văn Vương, Phạm Việt Cường. (2023). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Quân Dân Y 16 năm 2023. Tạp chí Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển. 7(6). 34-40. DOI: https://doi.org/10.38148/JHDS.0706SKPT23-064

[6] Nguyễn Thanh Bình, Phạm Thị Cúc, Đỗ Nhật Phương. (2024). Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Mắt – Da liễu tỉnh Cà Mau năm 2024. Tạp chí Y Dược học Cần Thơ. 81.109–116. DOI: https://doi.org/10.58490/ctump.2024i81.3072

[7] Vũ Văn Du, Lê Quốc Trung, Nguyễn Thị Yến Lê, hùng Thị Huyền, Lê Thị Ngọc Hương. (2024). Mô tả sự hài lòng của người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2022. Tạp chí Y Dược Lâm sàng 108. 19(1). 149–156. DOI: https://doi.org/10.52389/ydls.v19i1.2128.