

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC PHÚC YÊN, TỈNH VĨNH PHÚC NĂM 2024

Đỗ Thu Hà^{1,✉}, Lê Thị Thanh Xuân², Bùi Thị Hải Yến¹
Đỗ Văn Thiên¹, Trần Thảo Ly³, Lê Thu Trang⁴

¹Bệnh viện Đa khoa khu vực Phúc Yên

²Trường Đại học Y Hà Nội

³Sở Y tế tỉnh Lào Cai

⁴Trường Cao đẳng Y dược Hà Nội

Tiêu chí hài lòng của người bệnh là thước đo đánh giá chất lượng dịch vụ bệnh viện, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh. Nghiên cứu nhằm mô tả kết quả khảo sát 185 người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Phúc Yên từ tháng 9/2024 đến hết tháng 12/2024, sử dụng bộ câu hỏi tự điền theo Quyết định 56/2024/TT-BYT của Bộ Y tế. Kết quả cho thấy tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt 90,8%, điểm trung bình $4,28 \pm 0,28$. Trong đó, khía cạnh về “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có tỉ lệ hài lòng cao nhất (95,7%, điểm trung bình 4,36/5). Khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (89,8%, điểm trung bình 4,2/5). Một số hạn chế cần khắc phục là tình trạng nhà vệ sinh, nhà tắm chưa đảm bảo (89,2%), dịch vụ internet chưa ổn định (91,4%) và sự hài lòng về căng-tin còn chưa cao (77,8%). Kết quả nghiên cứu gợi ý một số khuyến nghị cụ thể cải thiện một số khắc phục tại bệnh viện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Y tế.

Từ khóa: Sự hài lòng, người bệnh nội trú, dịch vụ y tế, Vĩnh Phúc.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hệ thống y tế hiện nay ngày càng phát triển, các phương pháp điều trị bệnh ngày càng hiện đại, chính xác và hiệu quả hơn. Do vậy, nhu cầu chăm sóc sức khỏe của con người cũng tăng lên. Việc đổi mới phong cách phục vụ, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng của người bệnh là yêu cầu bức thiết đối với các cơ sở y tế hiện nay. Tiêu chí hài lòng của người bệnh là thước đo đánh giá chất lượng dịch vụ của bệnh viện, nhằm nâng cao nguồn nhân lực và chất lượng khám, chữa bệnh. Với mục tiêu tăng cường cải cách chất lượng dịch

vụ công theo chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Y tế đã ban hành nhiều chính sách quan trọng để thúc đẩy quá trình cải cách ngành y theo hướng “lấy người bệnh làm trung tâm”, phù hợp với xu hướng chuyển dịch tiến bộ của y tế thế giới.¹ Từ năm 2013, Bộ Y tế đã ban hành bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, trong đó nhóm tiêu chí bảo đảm hài lòng người bệnh là một trong năm nhóm tiêu chí phục vụ đánh giá chất lượng bệnh viện kèm theo quyết định 4858/QĐ-BYT.¹ Năm 2016, Bộ Y tế chính thức ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện kèm quyết định 6858/QĐ-BYT.² Đến năm 2024, Bộ Y tế tiếp tục ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030.³ Việc khảo sát và phân tích sự hài lòng của người bệnh trở thành nội dung quan trọng, là cơ sở

Tác giả liên hệ: Đỗ Thu Hà

Bệnh viện Đa khoa khu vực Phúc Yên

Email: dothuha94@gmail.com

Ngày nhận: 24/09/2025

Ngày được chấp nhận: 13/10/2025

cho các bệnh viện xác định những vấn đề còn tồn tại để đưa ra các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Theo nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2024, điểm hài lòng trung bình với dịch vụ khám chữa bệnh là 4,71/5 với 96,5%.⁴ Tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền Tuyên Quang năm 2022, chỉ số hài lòng toàn diện của người bệnh về dịch vụ y tế tại bệnh viện là 87,28%. Với điểm hài lòng trung bình chung là 4,1/5.⁵ Các kết quả trên cho thấy nhu cầu phải tiến hành những nghiên cứu cụ thể tại từng bệnh viện. Trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc, bệnh viện Đa khoa khu vực Phúc Yên là một trong những bệnh viện công lập hàng đầu của tỉnh trong lĩnh vực khám chữa bệnh Đây là bệnh viện hạng I, thường xuyên tiếp nhận số lượng lớn người bệnh đến khám và điều trị. Trong bối cảnh số lượng người bệnh ngày càng gia tăng và sự cạnh tranh từ các cơ sở y tế tư nhân trên địa bàn, việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh có ý nghĩa quan trọng trong cung cấp cơ sở khoa học nhằm nâng cao cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và uy tín của bệnh viện. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu mô tả kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú năm 2024, bổ sung thêm bằng chứng khách quan cho khảo sát thường quy của bệnh viện, từ đó đưa ra các biện pháp phù hợp nhằm cải tiến chất lượng bệnh viện.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Đối tượng

Đối tượng nghiên cứu là những người bệnh đang điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng (ngoại trừ Khoa Cấp cứu, Khoa Hồi sức tích cực - chống độc, Nhi, Sơ sinh) Bệnh viện Đa khoa khu vực Phúc Yên năm 2024, chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện).

Tiêu chuẩn lựa chọn

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, có khả năng

giao tiếp thông thường, không có biểu hiện rối loạn tâm thần kinh. Người bệnh đang điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng và chuẩn bị làm thủ tục xuất viện, đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Người bệnh là nhân viên y tế đang công tác tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Phúc Yên.
- Người bệnh không đủ điều kiện sức khỏe để trả lời phỏng vấn.
- Người bệnh không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành tại 22 khoa lâm sàng - Bệnh viện đa khoa khu vực Phúc Yên từ tháng 9/2024 đến hết tháng 12/2024.

Cỡ mẫu

Theo Quyết định 56/2024/TT-BYT của Bộ Y tế.³

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

Trong đó:

n: Số người bệnh đưa vào nghiên cứu.

α : Mức ý nghĩa thống kê (chọn $\alpha = 0,05$).

$Z_{(1-\alpha/2)}$: Hệ số tin cậy. $Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$.

p: Tỷ lệ người bệnh hài lòng của người bệnh nội trú trong nghiên cứu tương ứng đã công bố.

Chọn $p = 0,9$ theo nghiên cứu của Đỗ Thúy Nga và cộng sự (2019) tại Bệnh viện E.⁶

ε : khoảng sai lệch tương đối. Chọn $\varepsilon = 0,05$.

Dựa vào công thức tính cỡ mẫu trên, tính được cỡ mẫu là 170.

- Bước 2: Hiệu chỉnh cỡ mẫu (n) theo số lượt điều trị nội trú/ngày theo công thức:

$$\frac{n}{1 + (n - 1)/N}$$

Trong đó, N là số lượt điều trị nội trú/ngày.

Theo số liệu thống kê của bệnh viện đa khoa khu vực Phúc Yên, số lượt điều trị nội trú/ngày là 1200 lượt.

Thay vào công thức trên tính được cỡ mẫu cần khảo sát là 150 người. Thực tế đã điều tra 185 người bệnh trong nghiên cứu.

Phương pháp chọn mẫu

Lựa chọn phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn. Lấy danh sách NB đang nằm điều trị bằng phần mềm quản lý bệnh viện và những người bệnh chuẩn bị xuất viện trong ngày hoặc 01 ngày tới. Sau đó mỗi ngày điều tra ngẫu nhiên từ 5 đến 15 người bệnh nội trú trong danh sách, trung bình 10 người bệnh/ngày cho đến khi đủ cỡ mẫu.

Biến số nghiên cứu

Các nhóm biến số chính gồm: (1) Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu (Giới, tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp, nơi ở, sử dụng thẻ BHYT, số lần vào viện, thời gian nằm viện). (2) Bộ câu hỏi đánh giá hài lòng người bệnh nội trú gồm các nội dung: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ; Đánh giá hài lòng chung.

Công cụ thu thập số liệu

Bộ câu hỏi đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú theo hướng dẫn mới nhất của Bộ Y tế ban hành kèm Quyết định 56/2024/QĐ-BYT.³

Quy trình nghiên cứu

Điều tra viên được tập huấn 01 buổi về phương pháp thu thập số liệu. Sau đó, điều tra thử trên 10 người bệnh điều trị nội trú để kiểm tra khả năng tiếp cận và sự phù hợp của bộ câu hỏi. Sau đó, tiến hành thu thập số liệu trên

đối tượng nghiên cứu bằng bộ câu hỏi khảo sát của Bộ Y tế. Điều tra viên kiểm tra và làm sạch số liệu ngay sau khi thu thập.

Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu sau khi thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 27.0. Các phép thống kê mô tả bao gồm: tỉ lệ %, điểm trung bình hài lòng người bệnh. Theo hướng dẫn của Bộ Y tế ban hành kèm Quyết định 56/2024/QĐ-BYT: Mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ được đo lường theo thang đo Likert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng; (5) rất hài lòng.³ Chỉ số hài lòng chung được tính theo tỷ lệ câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng trên tổng số người bệnh có câu trả lời hợp lệ.

3. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu này được phê duyệt bởi Hội đồng khoa học của Viện Đào tạo Y học dự phòng và Y tế công cộng, Trường Đại học Y Hà Nội theo quyết định số 128/QĐ-ĐHYHN ngày 17/01/2025 trước khi thu thập số liệu chính thức. Nghiên cứu được sự cho phép của lãnh đạo Bệnh viện đa khoa khu vực Phúc Yên. Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành và có quyền từ chối tham gia nghiên cứu. Phiếu thu thập thông tin không ghi họ tên người trả lời, những thông tin cá nhân khác được giữ bí mật, chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ

1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

185 người bệnh điều trị nội trú tham gia nghiên cứu có độ tuổi trung bình là $51,5 \pm 12,8$, phần lớn ở nhóm dưới 60 tuổi (61,1%). Tỉ lệ người bệnh nam giới là 56,2%; nhiều hơn so với nữ giới (43,8%). Đa số người bệnh có trình độ học vấn từ THPT trở xuống (54,1%). Nghề nghiệp nông dân, lao động tự do chiếm tỉ lệ cao

nhất (51,4%). Tỷ lệ người bệnh sống ở thành thị là 40,5%; nông thôn là 59,5%.

Phần lớn người bệnh điều trị lần đầu (65,9%). Tỷ lệ người bệnh có thời gian nằm viện từ 7 ngày trở xuống là 66,5%. Có 91,4% người

bệnh có thẻ BHYT khi điều trị nội trú.

2. Kết quả hoạt động khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa khu vực Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc năm 2024

Bảng 1. Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 185)

Tiêu chí	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	n	%	
Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	179	96,8	4,21 ± 0,50
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	183	98,9	4,23 ± 0,49
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	183	98,9	4,29 ± 0,47
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	185	100,0	4,30 ± 0,48
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	165	89,2	3,96 ± 0,68
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	182	98,4	4,31 ± 0,50
Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	169	91,4	4,24 ± 0,60
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	178	96,2	4,05 ± 0,36
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	144	77,8	3,92 ± 0,79
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	180	97,3	4,38 ± 0,55
Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	181	97,8	4,20 ± 0,54
Hài lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	166	89,8	4,19 ± 0,27

Tỉ lệ người bệnh nội trú hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 89,8% với điểm trung bình hài lòng là $4,19 \pm 0,27$. Trong đó, tất cả người bệnh đều hài lòng về quần áo được cung cấp đầy đủ, sạch sẽ. Có 91,4% người bệnh hài lòng với việc truy cập

được internet ngay tại buồng bệnh (điểm trung bình $4,24 \pm 0,60$) và 89,2% hài lòng đối với nhà vệ sinh, nhà tắm (điểm trung bình $3,96 \pm 0,68$). Tiêu chí về căng-tin bệnh viện có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (77,8%) với điểm trung bình $3,92 \pm 0,79$.

Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 185)

Tiêu chí	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	n	%	
Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	179	96,8	$4,21 \pm 0,53$
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	174	94,1	$4,19 \pm 0,54$
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	177	95,7	$4,45 \pm 0,58$
Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	181	97,8	$4,60 \pm 0,53$
Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	180	97,3	$4,21 \pm 0,41$
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	175	94,6	$4,33 \pm 0,58$
Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	185	100,0	$4,56 \pm 0,50$
Hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	177	95,7	$4,36 \pm 0,30$

Tỉ lệ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 95,7%. Tất cả người bệnh đều hài lòng với tiêu chí “Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng”.

Tỉ lệ hài lòng thấp nhất là tiêu chí lời nói, thái độ của nhân viên phục vụ (94,1%) với điểm hài lòng trung bình là 4,19/5 điểm.

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 185)

Tiêu chí	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	n	%	
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	180	97,3	$4,42 \pm 0,50$
Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	175	94,6	$4,25 \pm 0,55$

Tiêu chí	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	n	%	
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	178	96,2	4,35 $\pm$ 0,55
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	175	94,6	4,10 $\pm$ 0,44
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	179	96,8	4,24 $\pm$ 0,50
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	180	97,3	4,17 $\pm$ 0,45
Hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ	178	96,2	4,25 $\pm$ 0,36

Tỉ lệ hài lòng của người bệnh nội trú về kết quả cung cấp dịch vụ là 96,2% với điểm hài lòng trung bình là 4,25 $\pm$ 0,36. Tiêu chí về thời gian chờ và tin tưởng chất lượng dịch vụ y tế có tỉ lệ hài lòng cao nhất là 97,3%. Tiêu chí về cấp

phát thuốc, hướng dẫn sử dụng thuốc và trang thiết bị, vật tư y tế có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là 94,6% với điểm hài lòng trung bình lần lượt là 4,25/5 điểm và 4,1/5 điểm.

Bảng 4. Tỉ lệ và điểm trung bình hài lòng chung của người bệnh nội trú (n = 185)

Tiêu chí	Sự hài lòng		$\bar{X} \pm SD$
	n	%	
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	166	89,8	4,20 $\pm$ 0,27
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	177	95,7	4,36 $\pm$ 0,30
Kết quả cung cấp dịch vụ	178	96,2	4,24 $\pm$ 0,36

Tiêu chí về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có tỉ lệ hài lòng cao nhất (95,7%) với điểm trung bình là 4,36/5 điểm. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là tiêu chí cần được bệnh viện cải thiện với tỉ lệ hài lòng chỉ đạt 89,8%, điểm trung bình 4,2/5 điểm.

IV. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy tỉ lệ hài lòng của người bệnh nội trú về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đạt 89,8% (điểm trung bình 4,19 $\pm$ 0,27), phản ánh mức độ hài lòng tương đối cao, cho thấy nỗ lực của bệnh viện trong việc đảm bảo điều kiện phục vụ người bệnh. Kết quả này

tương đồng với nghiên cứu của Niên Thị Thiện Mỹ (2022) tại bệnh viện Y học cổ truyền Tuyên Quang với tỉ lệ hài lòng là 88,2% nhưng thấp hơn so với nghiên cứu của Đỗ Quang Hiếu (2023) tại bệnh viện Bông quốc gia Lê Hữu Trác (94,7%) - nơi có quy mô và đầu tư đồng bộ hơn.^{5 7} Một số hạn chế nổi bật tại bệnh viện là tình trạng nhà vệ sinh, nhà tắm chưa đảm bảo (89,2%), dịch vụ internet chưa ổn định (91,4%) và sự hài lòng về căng-tin còn chưa cao (77,8%). Những hạn chế này không trực tiếp liên quan đến công tác chuyên môn nhưng lại ảnh hưởng đến trải nghiệm và sự hài lòng chung của người bệnh. Do đó, đây là những vấn đề cần được ưu tiên cải thiện trong thời gian tới nhằm nâng cao chất

lượng dịch vụ toàn diện và tăng cường sự hài lòng của người bệnh.

Về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, tỉ lệ hài lòng đạt 95,7% ($4,36 \pm 0,30$), phản ánh chất lượng giao tiếp và trình độ chuyên môn khá tốt. Người bệnh đánh giá tích cực ở tiêu chí “không bị gợi ý bồi dưỡng”, cho thấy tính minh bạch trong dịch vụ y tế. Tuy nhiên, nhóm nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có điểm số thấp hơn (94,1%), tương tự kết quả nghiên cứu của Nguyễn Văn Bằng (2022) tại bệnh viện Đà Nẵng (88,7%) và Phạm Tuấn Đạt (2023) tại bệnh viện Đại học Y Thái Bình (88,4%).^{8,9} Tình trạng này cũng được ghi nhận tại nhiều nghiên cứu khác, phản ánh một vấn đề chung của các bệnh viện công lập. Do đó, cần coi đội ngũ nhân viên phục vụ là một bộ phận quan trọng trong quá trình cung cấp dịch vụ y tế, đồng thời tăng cường tập huấn và giám sát nhóm đối tượng này nhằm đảm bảo sự đồng bộ trong chất lượng dịch vụ y tế.

Đối với kết quả cung cấp dịch vụ, tỉ lệ hài lòng tương đối cao, đạt 96,2% ($4,25 \pm 0,36$). Người bệnh hài lòng nhất ở tiêu chí thời gian chờ và tin tưởng chất lượng (97,3%), phản ánh hiệu quả từ việc áp dụng công nghệ thông tin trong quản lý khám chữa bệnh bao gồm cải tiến quy trình tiếp nhận, thanh toán không dùng tiền mặt, hệ thống gọi số tự động và quản lý hồ sơ điện tử. Những biện pháp này đã góp phần rút ngắn thời gian chờ đợi, nâng cao tính minh bạch và củng cố niềm tin của người bệnh. Tuy nhiên, sự hài lòng đối với cấp phát thuốc, trang thiết bị, vật tư y tế còn hạn chế (94,6%) do tình trạng thiếu trang thiết bị. Trên thực tế, trang thiết bị và vật tư y tế tại một số khoa lâm sàng của bệnh viện còn chưa được đầu tư đầy đủ và đồng bộ. Đây cũng là một trong những vấn đề bệnh viện quan tâm và chú trọng. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Trần Cẩm Tú (2024) tại bệnh viện Bưu Điện (87,4%). Sự

khác biệt này có thể do chênh lệch về cỡ mẫu giữa hai nghiên cứu.¹⁰

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra tỉ lệ hài lòng chung đạt 90,8% ($4,28 \pm 0,28$). Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Niên Thị Thiện Mỹ (2022) tại bệnh viện Y học cổ truyền Tuyên Quang (87,3%) và Phan Thị Huyền Trang (2023) trung tâm y tế huyện Ea H'leo, tỉnh Đắk Lắk (87,6%).^{5,11} Sự khác biệt này có thể do bệnh viện tuyến huyện quy mô nhỏ, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị y tế chưa được đồng bộ, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ y tế, trải nghiệm của người bệnh. Kết quả nghiên cứu cũng tương đồng với một số nghiên cứu tại bệnh viện tuyến tỉnh, song thấp hơn so với nghiên cứu của Phạm Tuấn Đạt (2023) tại bệnh viện Đại học Y Thái Bình (99,0%) và Ngô Trí Tuấn (2024) tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội (96,5%).^{4,9} Đây là các cơ sở có nhiều đội ngũ chuyên gia, trang thiết bị hiện đại, điều kiện cơ sở hạ tầng tốt hơn và là nơi triển khai nhiều kỹ thuật cao.

Nghiên cứu được thực hiện vẫn còn hạn chế về thời gian và nhân lực nên không khảo sát được toàn bộ các nội dung trong công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện. Hai khía cạnh chưa được đánh giá trong nghiên cứu theo hướng dẫn của Bộ Y tế là sự hài lòng của người bệnh với khả năng tiếp cận dịch vụ và sự minh bạch thông tin, thủ tục khám, điều trị.

V. KẾT LUẬN

Qua khảo sát 185 người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng, cho thấy tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt 90,8%, với điểm trung bình $4,28 \pm 0,28$.

Một số tiêu chí có tỉ lệ hài lòng chưa cao như tình trạng nhà vệ sinh, nhà tắm (89,2%), đường truyền internet (91,4%) và dịch vụ căng-tin bệnh viện (77,8%). Kết quả nghiên cứu gợi ý một số điểm cần cải thiện tại Bệnh viện đa khoa khu vực Phúc Yên để tăng cường chất lượng

dịch vụ Y tế, bao gồm các công trình vệ sinh phúc lợi (nhà vệ sinh, nhà tắm, dịch vụ căng-tin) và đường truyền Internet.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Quản lý khám chữa bệnh. *Báo cáo chính sách: Chỉ số hài lòng người bệnh Việt Nam 2018*. Hà Nội; 2019.
2. Bộ Y tế. Quyết định 6858/QĐ-BYT Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam 2016. Thư viện pháp luật. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/The-thao-Y-te/Quyết-dinh-6858-QĐ-BYT-Bo-tieu-chi-chat-luong-benh-vien-Viet-Nam-2016-331011.aspx>. Published January 4, 2024. Accessed May 2, 2024.
3. Bộ Y tế. Quyết định 56/QĐ-BYT năm 2024 hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030. Thư viện pháp luật. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Quyết-dinh-56-QĐ-BYT-2024-phuong-phap-do-luong-hai-long-cua-nguoi-dan-doi-voi-dich-vu-y-te-cong-594500.aspx>. Published October 1, 2024. Accessed September 6, 2025.
4. Ngô Trí Tuấn, Nguyễn Bích Ngọc, Trần Tuấn Dương, Phạm Hùng Mạnh, Nguyễn Văn Hoạt. Thực trạng sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội và một số yếu tố liên quan năm 2024. *Tạp chí Y học cộng đồng*. 2025; 66(CĐ9-NCKH). doi:10.52163/yhc.v66iCD9.2712.
5. Niên Thị Thiện Mỹ, Nguyễn Hoàng Thanh. Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện y dược cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023; 522(1). doi:10.51298/vmj.v522i1.4286.
6. Đỗ Thúy Nga. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện E năm 2018-2019. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2019; 483.
7. Đỗ Quang Hiếu, Ngô Minh Đức, Phạm Thị Mỹ, Nguyễn Thị Thảo, Nguyễn Anh Thư, Nguyễn Hoàng Lợi. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Bông Quốc gia Lê Hữu Trác năm 2023. *Tạp chí Y học tâm hoa và bông*. 2025; (1): 101-114. doi:10.54804/yhthvb.1.2025.391.
8. Nguyễn Văn Bằng, Nguyễn Công Huân, Trần Thị Thu Thủy, Trần Thu Hiền, Trần Thị Ngọc Ánh, Nguyễn Mậu Toàn. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại khoa phục hồi chức năng - bệnh viện Đà Nẵng năm 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022; 526(1A): 236-241.
9. Phạm Tuấn Đạt. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình năm 2023. *Tạp chí Y Dược Thái Bình*. 2023; 2(9): 272-278.
10. Trần Cẩm Tú, Trần Quỳnh Mai, Đinh Hồng Đăng. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Bưu Điện năm 2024. *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*. 2025; (86): 76-83. doi:10.58490/ctump.2025i86.3392.
11. Phan Thị Huyền Trang, Trần Thị Nhung, Lê Thị Thảo, Ngư Danh Sơn, Nguyễn Thị Thu Hằng. Sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về việc sử dụng dịch vụ y tế tại trung tâm y tế huyện Ea H'leo, tỉnh Đắk Lắk năm 2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023; 538(3): 160-165.

Summary

INPATIENT SATISFACTION AT PHUC YEN REGIONAL GENERAL HOSPITAL, VINH PHUC PROVINCE IN 2024

Patient satisfaction is an important indicator for evaluating hospital service quality, providing a basis for solutions to improve medical examination and treatment. This study aimed to describe the results of a survey of 185 inpatients at Phuc Yen Regional General Hospital from September to December 2024, using a self-administered questionnaire based on Decision No. 56/2024/TT-BYT issued by the Ministry of Health. The findings showed that the overall inpatient satisfaction proportion was 90.8%, with an average score of 4.28 ± 0.28 . Among the evaluated dimensions, "Attitude, communication, and professional competence of healthcare staff" received the highest satisfaction rate (95.7%, mean score 4.36/5). Meanwhile, "Hospital facilities and patient support services" had the lowest satisfaction rate (89.8%, mean score 4.2/5). Some limitations identified included inadequate restrooms and bathing facilities (89.2%), unstable internet service (91.4%), and relatively low satisfaction with the canteen (77.8%). The findings suggest several targeted recommendations for improving hospital infrastructure and support services, thereby enhancing the overall quality of healthcare delivery.

Keywords: Patient satisfaction, inpatients, healthcare services, Vinh Phuc.