Tạp chí Khoa học Điều dưỡng
Journal of Nursing Science
Journal homepage: www.jns.vn

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Quân y 103 năm 2025

Lê Thị Đỗ Quyên[1], Trần Mạnh Hùng[1], Tạ Thị Nghĩa[1]
Nguyễn Thị Vân[1], Nguyễn Thị Vân Anh[1], Nguyễn Văn Phú[1]
[1]Bệnh viện Quân Y 103

TÓM TẮT

Mục tiêu: *Nghiên cứu được tiến hành nhằm xác định mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với các dịch vụ khám, chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 103 năm 2025.* ***Phương pháp:*** *Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang được triển khai trong giai đoạn từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2025, với 400 người bệnh được lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên hệ thống. Dữ liệu được thu thập thông qua phỏng vấn trực tiếp, sử dụng phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú ban hành kèm Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế. Bộ công cụ gồm 35 câu hỏi thuộc năm nhóm tiêu chí: khả năng tiếp cận dịch vụ, minh bạch thông tin và quy trình khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, thái độ – năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, và kết quả cung cấp dịch vụ. Các câu hỏi được đánh giá theo thang Likert 5 mức (1–5) và được phân loại thành hai nhóm: "chưa hài lòng" (1–3 điểm) và "hài lòng" (4–5 điểm). Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0, áp dụng thống kê mô tả.* ***Kết quả:*** *Tuổi trung bình của người bệnh là 43,47 ± 19,03; nữ giới chiếm 51,2% và 79,2% có bảo hiểm y tế. Mức độ hài lòng nhìn chung ở mức cao, nổi bật ở nhóm thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (92,5%) và chất lượng dịch vụ cung cấp (88,5%). Tuy nhiên, một bộ phận người bệnh chưa hài lòng về khả năng tiếp cận (18%) và thủ tục hành chính (24,5%).* ***Kết luận:*** *Người bệnh nhìn chung hài lòng với dịch vụ, song cần tiếp tục cải thiện quy trình tiếp cận, đơn giản hóa thủ tục và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng chăm sóc.*

Từ khóa: *Sự hài lòng, người bệnh, Bệnh viện Quân Y 103*

Patient satisfaction at the outpatient Department in Military Hospital 103 in 2025

Le Thi Do Quyen[1], Tran Manh Hung[1], Ta Thi Nghia[1],
Nguyen Thi Van[1], Nguyen Thi Van Anh[1], Nguyen Van Phu[1]
[1]Military Hospital 103

ABSTRACT

Objective: *This study aimed to assess the level of outpatient satisfaction with medical examination and treatment services at the Outpatient Department of Military Hospital 103 in 2025.* ***Methods:*** *A cross-sectional descriptive study was conducted from April to June 2025 involving 400 outpatients selected using a systematic random sampling method. Data were collected through face-to-face interviews using the Outpatient Satisfaction Survey Questionnaire issued under Decision No. 3869/QĐ-BYT dated August 28, 2019, by the Ministry of Health. The instrument consisted of 35 questions covering five domains: accessibility of services, transparency of information and administrative procedures, facilities, staff attitude and professional competence, and service outcomes. Responses were rated on a five-point Likert scale (1–5) and categorized into two groups: "dissatisfied" (1–3 points) and "satisfied" (4–5 points). Data were processed using SPSS version 20.0 and analyzed with descriptive statistics.* ***Results:*** *The mean age of respondents was 43.47 ± 19.03 years; 51.2% were female, and 79.2% had health insurance. Overall satisfaction was high across most aspects, particularly in staff attitude and professional competence (92.5%) and service quality (88.5%). However, a portion of respondents reported dissatisfaction with service accessibility (18%) and administrative procedures (24.5%).* ***Conclusion:*** *Most patients expressed satisfaction with the outpatient services provided at Military Hospital 103. Nevertheless, there remains a need to further enhance accessibility, simplify administrative procedures, and expand the application of information technology to improve service quality and patient experience.*

Keywords*: Satisfaction, patients, Military Hospital 103.*

Tác giả: Lê Thị Đỗ Quyên
Email: lethidoquyen12@gmail.com
DOI: 10.54436/jns.2026.06.1154

Ngày nhận bài: 29/7/2025
Ngày hoàn thiện: 22/11/2026
Ngày đăng bài: 23/11/2026

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh là một trong những yếu tố then chốt phản ánh chất lượng chăm sóc và hiệu quả hoạt động của cơ sở y tế [1]. Chỉ số này ngày càng được các hệ thống y tế trên thế giới áp dụng rộng rãi như một công cụ quan trọng để cải tiến chất lượng dịch vụ, hướng đến mô hình chăm sóc toàn diện, lấy người bệnh làm trung tâm. Tại Việt Nam, Bộ Y tế đã quy định sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí bắt buộc trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng bệnh viện [2]. Điều này thể hiện sự chuyển dịch mạnh mẽ từ mô hình y học kỹ trị sang y học nhân văn, coi trọng trải nghiệm và cảm nhận của người bệnh trong toàn bộ quá trình khám, điều trị.

Hiện nay, người bệnh không chỉ quan tâm đến kết quả điều trị mà còn chú trọng đến thái độ phục vụ, thời gian chờ đợi, môi trường khám bệnh và khả năng tiếp cận dịch vụ y tế. Nhiều nghiên cứu trên thế giới chỉ ra rằng các yếu tố khiến người bệnh chưa hài lòng chủ yếu liên quan đến thời gian chờ, chi phí khám chữa bệnh và thái độ ứng xử của nhân viên y tế [3, 4]. Tại Việt Nam, mức độ hài lòng giữa các tiêu chí vẫn chưa đồng đều; một nghiên cứu tại Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2021 cho thấy người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận đạt 78%, về minh bạch thông tin 82%, cơ sở vật chất 75,3% và thái độ – năng lực của nhân viên y tế 87,3% [5].

Bệnh viện Quân y 103 là cơ sở y tế tuyến cuối của quân đội, có nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe cho cả quân nhân và nhân dân. Trong những năm gần đây, bệnh viện đã triển khai nhiều biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ như cải tiến quy trình khám chữa bệnh, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, cải thiện cơ sở vật chất và bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ y tế. Tuy nhiên, để các giải pháp cải tiến thực sự phù hợp với nhu cầu của người bệnh, việc khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú - nhóm chiếm tỷ lệ lớn trong tổng số lượt khám - là cần thiết. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp bệnh viện xác định được những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục, từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. Xuất phát từ thực tiễn đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: *"Đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 103 năm 2025"*

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng của nghiên cứu là những người bệnh đến khám tại Khoa Khám bệnh - Bệnh viện Quân y 103 trong quý II năm 2025.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Bao gồm người bệnh từ 18 tuổi trở lên, có tình trạng sức khỏe ổn định, có khả năng giao tiếp và trả lời phỏng vấn, đồng thời tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu sau khi được giải thích về mục đích và nội dung khảo sát.

Tiêu chuẩn loại trừ: Loại khỏi nghiên cứu những trường hợp mắc rối loạn tâm thần, khiếm thính, câm hoặc hạn chế giao tiếp, cũng như những người không hợp tác, từ chối tham gia hoặc không hoàn thành phỏng vấn.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Quân Y 103 từ ngày 01/4/2025 đến 30/6/2025.

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

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức tính cỡ mẫu cho 1 tỷ lệ trong nghiên cứu ngang:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu.

p: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh, chọn p = 0,5.

d: Sai số giữa mẫu và quần thể (lấy d = 0,05).

α: Chọn mức ý nghĩa thống kê 95%, có α = 0,05.

$Z_{1-\alpha/2}$: Giá trị thu được bằng cách tra bảng, với α = 0,05; Z = 1,96.

Thay vào công thức, thu được n = 384 người bệnh. Thực tế nghiên cứu đã tiến hành khảo sát trên 400 người bệnh.

Phương pháp chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống để lựa chọn các đối tượng tham gia nghiên cứu. Lấy số liệu vào các ngày làm việc trong tuần. Tổng số người bệnh cần lấy là 400 người, mỗi ngày điều tra 10 người. Số lượng người khám bệnh trung bình/ngày của Khoa Khám bệnh là 2300 người/ngày. Hệ số k tính được là 230, tức là cứ 230 người lấy 1 người. Bốc thăm ngẫu nhiên được đối tượng đầu tiên được chọn là người có số 3, sau đó tiếp tục cộng thêm 230 để ra những người tiếp theo cho đến đủ 10 người bệnh /ngày thì dừng lại, các ngày sau chọn tương tự như vậy cho tới khi đủ số lượng 400 thì dừng lại.

Công cụ và phương pháp thu thập số liệu: Nghiên cứu được tiến hành thông qua phỏng vấn trực tiếp người bệnh sau khi hoàn tất quy trình khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 103. Cuộc phỏng vấn được thực hiện ngay sau khi người bệnh nhận thuốc tại nhà thuốc, hoặc trong trường hợp không có đơn thuốc, ngay sau khi kết thúc toàn bộ quá trình khám bệnh trước khi ra về. Công cụ thu thập dữ liệu là Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú, được xây dựng dựa trên mẫu phiếu chuẩn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về hướng dẫn đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế [6]. Bộ câu hỏi gồm hai phần:

Phần 1: Thông tin chung của người bệnh (tuổi, giới tính, tình trạng sử dụng thẻ bảo hiểm y tế).

Phần 2: Đánh giá mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh, gồm 35 câu hỏi chia thành 5 nhóm nội dung: (1) khả năng tiếp cận (5 câu), (2) minh bạch thông tin và thủ tục hành chính (10 câu), (3) cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (8 câu), (4) thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4 câu), và (5) kết quả cung cấp dịch vụ (4 câu).

Tất cả các câu hỏi được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức, từ 1 điểm – rất không hài lòng đến 5 điểm – rất hài lòng. Kết quả được quy đổi thành hai nhóm: "chưa hài lòng" (1–3 điểm) và "hài lòng" (4–5 điểm) để tính tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với từng nhóm tiêu chí.

Xử lý và phân tích số liệu: Sau khi kiểm tra và làm sạch, dữ liệu được nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0, áp dụng thống kê mô tả để tính giá trị trung bình, độ lệch chuẩn và tỷ lệ phần trăm cho từng nhóm tiêu chí.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu được triển khai sau khi được Bệnh viện Quân y 103 phê duyệt. Tất cả người tham gia đều được giải thích rõ mục đích nghiên cứu, đồng ý tự nguyện tham gia và có quyền rút lui bất kỳ lúc nào. Thông tin cá nhân được bảo mật tuyệt đối và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học.

KẾT QUẢ

Bảng 1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu (n = 400)

Đặc điểm		n	%
Tuổi	≤ 30 tuổi	141	35,2
	31 – 60 tuổi	185	46,3
	> 60 tuổi	74	18,5
	Tuổi trung bình	43,47 ± 19,03	
Giới tính	Nam giới	195	48,8
	Nữ giới	205	51,2
Có sử dụng thẻ BHYT	Có	317	79,2
	Không	83	20,8

Đối tượng nghiên cứu có độ tuổi trung bình là 43,47 ± 19,03, trong đó nhóm từ 31–60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (46,3%). Về giới tính, tỷ lệ nam và nữ gần tương đương nhau, với nữ chiếm 51,2% và nam chiếm 48,8%. Đa số người tham gia nghiên cứu có sử dụng thẻ BHYT (79,2%).

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận (n = 400)

TT	Nội dung	Mean ± SD	Không hài lòng		Hài lòng	
			n	%	n	%
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,59 ± 0,631	31	7,8	369	92,2
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,28 ± 0,599	31	7,8	369	92,2
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,4 ± 0,706	51	12,8	349	87,2
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,56 ± 0,634	31	7,8	369	92,2
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	4,18 ± 0,675	61	15,3	339	84,7

Về khả năng tiếp cận, đa số người bệnh cho rằng các biển chỉ dẫn, sơ đồ hướng dẫn và hệ thống lối đi trong bệnh viện được bố trí hợp lý, dễ nhận biết và thuận tiện di chuyển. Ba tiêu chí được đánh giá cao nhất gồm: biển báo đến bệnh viện, sơ đồ chỉ dẫn trong khuôn viên, và hành lang đi lại bằng phẳng, với tỷ lệ hài lòng đạt trên 92% và điểm trung bình từ 4,28–4,59.

Bảng 3. Mức độ hài lòng người bệnh về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị (n = 400)

TT	Nội dung	Mean ± SD	Không hài lòng		Hài lòng	
			n	%	n	%
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,43 ± 0,544	61	15,3	339	84,7
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện	4,2 ± 0,402	61	15,3	339	84,7
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,31 ± 0,722	61	15,3	339	84,7
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình	4,46 ± 0,591	42	10,5	358	89,5
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,29 ± 0,674	50	12,5	350	87,5
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,3 ± 0,694	71	17,8	329	82,2
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,33 ± 0,76	71	17,8	329	82,2
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,33 ± 0,76	71	17,8	329	82,2
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,35 ± 0,663	70	17,5	330	82,5
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,28 ± 0,745	70	17,5	330	82,5

Ở nhóm minh bạch thông tin và thủ tục hành chính, phần lớn người bệnh hài lòng về sự rõ ràng của quy trình, giá dịch vụ và thái độ tiếp đón của nhân viên y tế. Điểm trung bình của các tiêu chí dao động từ 4,2 đến 4,46; trong đó tiêu chí "nhân viên y tế hướng dẫn tận tình" có tỷ lệ hài lòng cao nhất (89,5%). Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến cho rằng thủ tục còn phức tạp và thời gian chờ đợi tương đối dài.

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 400)

TT	Nội dung	Mean ± SD	Không hài lòng		Hài lòng	
			n	%	n	%
C1	Có phòng/sảnh chờ chụp sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,36 ± 0,701	52	13	348	87
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,56 ± 0,497	0	0	400	100
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,28 ± 0,678	51	12,8	349	87,2
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,31± 0,603	30	7,5	370	92,5
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,53 ± 0,64	32	8	368	92
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,49 ± 0,592	20	5	380	95
C7	Môi trường trong khuân viên bệnh viện xanh, sạch đẹp	4,49 ± 0,633	30	7,5	370	92,5
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,44 ± 0,72	52	13	348	87

Đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, người bệnh đánh giá tốt về sự sạch sẽ, thoáng mát của khu chờ, sự đầy đủ của ghế ngồi, nhà vệ sinh và khuôn viên bệnh viện. 100% người bệnh hài lòng với việc có đủ chỗ ngồi tại phòng chờ, trong khi một số ít chưa hài lòng về điều hòa, an ninh và điều kiện phòng chờ theo mùa.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 400)

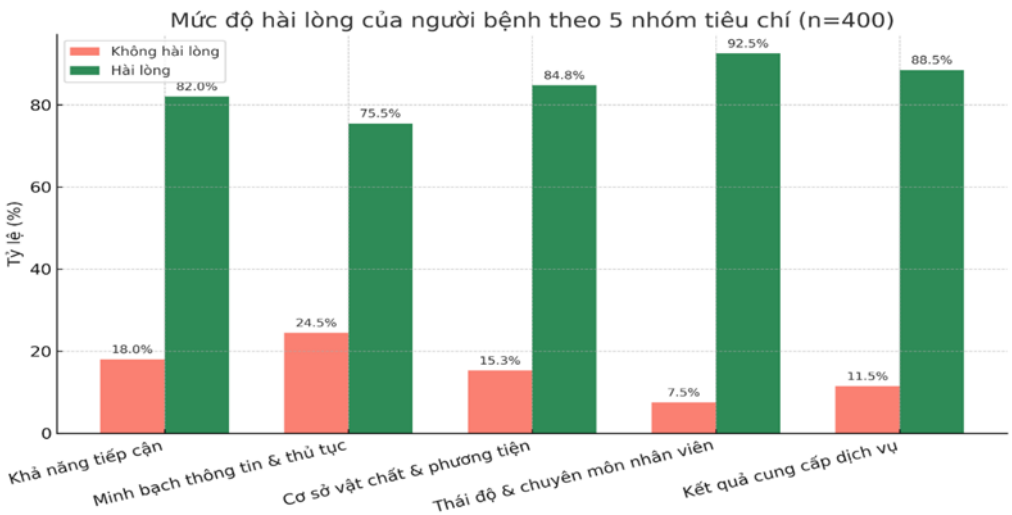
TT	Nội dung	Mean ± SD	Không hài lòng		Hài lòng	
			n	%	n	%
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,55 ± 0,546	18	4,5	382	95,5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,51 ± 0,596	21	5,3	379	94,7
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,46 ± 0,547	25	6,3	375	93,7
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,57 ± 0,668	40	10	360	90

Về thái độ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, người bệnh đánh giá rất cao sự niềm nở, tôn trọng và chuyên nghiệp của đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng và nhân viên phục vụ. Điểm trung bình của nhóm này đạt từ 4,46–4,57, với hơn 90% người bệnh bày tỏ hài lòng, đặc biệt tiêu chí "thái độ giao tiếp đúng mực" đạt tới 95,5%.

Bảng 6. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 400)

TT	Nội dung	Mean ± SD	Không hài lòng		Hài lòng	
			n	%	n	%
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/bà	4,56 ± 0,63	30	7,5	370	92,5
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	4,59 ± 0,54	10	2,5	390	97,5
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,45 ± 0,55	10	2,5	390	97,5
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,52 ± 0,5	10	2,5	390	97,5

Nhóm kết quả cung cấp dịch vụ đạt mức hài lòng cao nhất trong toàn bộ khảo sát, với điểm trung bình 4,45–4,59. Người bệnh đánh giá cao sự minh bạch trong hóa đơn, kết quả khám và chi phí điều trị; các tiêu chí này đều có tỷ lệ hài lòng trên 97%.



Biểu đồ 1. Hài lòng của người bệnh theo 5 nhóm tiêu chí (n = 400)

Tổng hợp chung cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh ở các nhóm tiêu chí đều đạt trên 80%, trong đó cao nhất là nhóm "thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" (92,5%) và "kết quả cung cấp dịch vụ" (88,5%). Tuy nhiên, nhóm "khả năng tiếp cận" và "minh bạch thủ tục" vẫn là hai lĩnh vực còn tỷ lệ chưa hài lòng tương đối cao (18% và 24,5%), cần tiếp tục được cải thiện trong thời gian tới.

BÀN LUẬN

Nghiên cứu được tiến hành trên 400 người tham gia, với độ tuổi trung bình là 43,47 ± 19,03 năm. Cơ cấu giới tính trong mẫu nghiên cứu khá cân đối, trong đó nam giới chiếm 48,8% và nữ giới chiếm 51,2%. Tỷ lệ này khác biệt so với kết quả của Ngô Trí Tuấn tại Bệnh viện Thận Hà Nội, nơi nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn đáng kể (62,4%) so với nữ giới [7]. Sự khác biệt có thể xuất phát từ quy mô mẫu và phạm vi nghiên cứu: nghiên cứu hiện tại được thực hiện trên số lượng người bệnh lớn hơn, phân bố ở nhiều nhóm tuổi và khu vực khác nhau, giúp mẫu có tính đại diện và cân bằng giới tính hơn.

Về sự hài lòng đối với khả năng tiếp cận, kết quả cho thấy 82% người bệnh hài lòng với các yếu tố liên quan đến việc tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh. Ba tiêu chí được đánh giá cao nhất gồm: "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm", "Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu" và "Các lối đi, hành lang bằng phẳng, thuận tiện", đều đạt tỷ lệ hài lòng 92,3%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Vũ Văn Du và cộng sự tại Bệnh viện Phụ sản Trung ương, cũng như nghiên cứu của Lê Thị Thu Hải tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 [8, 9], khi người bệnh đều đánh giá cao các yếu tố định hướng, chỉ dẫn và điều kiện di chuyển trong bệnh viện. Sự tương đồng này có thể được lý giải bởi việc cả ba bệnh viện đều chú trọng đầu tư hệ thống bảng chỉ dẫn trực quan, dễ nhận biết, phù hợp với nhu cầu di chuyển và tiếp cận thông tin của người bệnh – đặc biệt tại các bệnh viện tuyến Trung ương, nơi thường xuyên tiếp nhận lượng lớn người bệnh đến từ nhiều địa phương khác nhau.

Tuy nhiên tỷ lệ hài lòng cũng cao hơn đáng kể so với nghiên cứu của Ngô Trí Tuấn[7]. Tuy nhiên, trong nghiên cứu của chúng tôi tiêu chí "A5-Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện" đạt thấp nhất 84,8%. Mặc dù tỉ lệ này vẫn ở mức khá cao, nhưng thấp hơn so với các tiêu chí còn lại, cho thấy hạn chế trong khả năng tiếp cận dịch vụ qua nền tảng số. Nguyên nhân có thể do hạ tầng công nghệ thông tin của bệnh viện chưa thực sự hoàn thiện hoặc chưa thân thiện với người sử dụng, đặc biệt là với nhóm người bệnh lớn tuổi; thiếu truyền thông hiệu quả về cách sử dụng các dịch vụ trực tuyến như đăng ký khám, tra cứu thông tin trên website hoặc qua điện thoại; hoặc do người bệnh chưa quen, chưa tin tưởng vào các kênh tiếp cận gián tiếp nên vẫn ưu tiên đến trực tiếp tại cơ sở y tế. Điều này cho thấy, Bệnh viện cần tăng cường hơn nữa chuyển đổi số và cải thiện trải nghiệm người bệnh trên nền tảng trực tuyến.

Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: đây là nội dung thường bị người sử dụng dịch vụ y tế than phiền nhiều nhất vì phải chờ đợi. Kết quả nghiên cứu cho thấy tỉ lệ hài lòng chung của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính là 75,5%, trong đó người bệnh hài lòng cao nhất là tiêu chí "Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn tận tình" với 89,5%, thấp nhất về thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng kí khám và thời gian chờ bác sỹ khám và tư vấn (đạt 82,2%). Tỷ lệ này thấp hơn nghiên cứu của tác giả Trần Văn Thiện với 82% hài lòng chung về khía cạnh minh bạch thông tin và thủ tục hành chính [5]. Sự khác biệt này có thể do Bệnh viện 103 là bệnh viện tuyến cuối với quy mô lớn, thường xuyên phải tiếp nhận số lượng người bệnh nhiều, dẫn đến quá tải trong quy trình tiếp đón. Đặc biệt, trong một số ngày khảo sát, hệ thống lấy phiếu khám bệnh bị lỗi khiến người bệnh phải chờ đợi lâu hơn, ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ.

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: tỉ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất của Bệnh viện đạt 84,8%, cao hơn trong nghiên cứu của Trần Văn Thiện và cộng sự (75,3%), Ngô Thị Kim Giàu (68,24%) [5, 10]. Điều đó cho thấy sự hài lòng khá cao của người bệnh ngoại trú đối với cơ sở vật chất của Bệnh viện Quân Y 103. Đặc biệt, tiêu chí "Phòng chờ có đủ ghế ngồi và sử dụng tốt" đạt tỉ lệ hài lòng tuyệt đối 100%, cho thấy sự đầu tư đầy đủ, hợp lý về chỗ ngồi chờ là điểm mạnh nổi bật của bệnh viện. Ngoài ra, các tiêu chí như "Nhà vệ sinh sạch sẽ", "Không gian xanh, sạch, đẹp" và "Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh" cũng đạt tỉ lệ hài lòng cao từ 92–95%, phản ánh môi trường khám chữa bệnh được chú trọng cả về vệ sinh, thẩm mỹ và an toàn cá nhân. Tuy nhiên, một số tiêu chí vẫn có tỉ lệ không hài lòng như "Phòng/sảnh chờ sạch sẽ, thoáng mát mùa hè, ấm áp mùa đông" và "Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự" đều có tới 13% người bệnh không hài lòng. Điều này cho thấy còn tồn tại những thời điểm cơ sở vật chất chưa đáp ứng tốt nhu cầu trong điều kiện thời tiết thay đổi hoặc khâu quản lý an ninh chưa thực sự hiệu quả, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh.

Đánh giá về "thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" cho thấy tỷ lệ hài lòng chung đạt 92,5%, phản ánh sự tín nhiệm cao của người bệnh đối với đội ngũ y tế tại bệnh viện. Trong đó, tiêu chí được đánh giá cao nhất là "nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ và giao tiếp đúng mực" với tỷ lệ hài lòng 95,5%, trong khi tiêu chí "năng lực chuyên môn của bác sĩ và điều dưỡng đáp ứng mong đợi" đạt mức thấp hơn, 90%.

Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Phạm Văn Hậu [11], cho thấy phần lớn người bệnh đánh giá tích cực về thái độ phục vụ, nhưng vẫn còn một bộ phận chưa hoàn toàn yên tâm về chất lượng chuyên môn. Nguyên nhân có thể xuất phát từ kỳ vọng cao của người bệnh hoặc việc tư vấn, giải thích chưa thực sự rõ ràng, thuyết phục. Điều này cho thấy nhân viên y tế cần không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn, đồng thời hoàn thiện kỹ năng giao tiếp, giải thích và tư vấn y khoa để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của người bệnh [12, 13].

Đối với "kết quả cung cấp dịch vụ", tỷ lệ hài lòng chung đạt 88,5%. Ba tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất gồm: "hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch", "độ tin cậy về chất lượng dịch vụ y tế" và "sự hài lòng về giá cả dịch vụ", đều đạt 97,5%, cho thấy tính minh bạch, tin cậy và hợp lý về chi phí là những yếu tố nổi bật trong trải nghiệm của người bệnh. Tiêu chí "kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng" có mức hài lòng thấp hơn (92,5%), phản ánh rằng vẫn còn một số trường hợp người bệnh chưa hoàn toàn thỏa mãn với kết quả điều trị. Do đó, bệnh viện cần tiếp tục nâng cao chất lượng chuyên môn, cải thiện công tác tư vấn và truyền thông sức khỏe để giúp người bệnh hiểu rõ hơn về tình trạng bệnh và kết quả điều trị.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Quân y 103 năm 2025 đạt ở mức cao, đặc biệt trong các nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, năng lực chuyên môn và kết quả cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, vẫn còn hạn chế ở các yếu tố liên quan đến khả năng tiếp cận và quy trình thủ tục hành chính. Vì vậy, bệnh viện cần tiếp tục đẩy mạnh cải tiến quy trình tiếp đón, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hướng dẫn người bệnh, đồng thời duy trì phong cách phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Arezoo EA et al. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. Journal of Dental Education 2015, 79(4):388-393.

2. Bộ Y tế. Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện. Quyết định số 4858/QĐ-BYT, ngày 03 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế. 2013.

3. Fang JL, Fang P. What is the most important factor affecting patient satisfaction - a study based on gamma coefficient. Patient Prefer Adherence 2019; 13: 515-525. https://doi.org/10.2147/PPA.S205205

4. Cabrera BP, Blaschke T, Kienberger S. Explaining accessibility and satisfaction related to healthcare: A mixed-methods approach. Social Indicators Research 2017;133(2): 719-739. https://doi.org/10.1007/s11205-016-1371-9

5. Trần Văn Thiện. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học Quốc Gia Hà Nội năm 2021. Tạp chí Y học Việt Nam 2021; 18(5): 272-277. ttps://doi.org/10.51298/vmj.v526i1B.5461

6. Bộ Y tế. Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế: "Về mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế". 2019.

7. Tuấn NT, Duy NC, Lĩnh PT, Phương NTP, Thu NH, Lâm NNQ, & Anh ĐTC. 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 2023; 169(8): 300-309. https://doi.org/10.52852/tcncyh.v169i8.1855

8. Du VV và cộng sự. 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 2022; 19(1): 108. https://doi.org/10.52389/ydls.v19i1.2128

9. Hải LTT, Bàn NTH, Vân VH. Đánh giá chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Trung ương Quân Đội 108. Tạp chí Y học Việt Nam 2021; 500(1). OI:10.51298/vmj.v500i1.279

10. Giàu NTK. 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 2022; 531: 329-333. https://doi.org/10.51298/vmj.v531i2.7199

11. Hậu PV, Hương ĐTM, Huy HQ. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Đồng Nai năm 2022. Tạp chí Dược Cổ truyền Việt Nam 2023; 49(2): 57-62. https://doi.org/10.60117/vjmap.v49i2.29

12. Yadav, Kriti et al. Patient Satisfaction with the Outpatient Department Services at a Tertiary Care Hospital in Northern India and Root Cause Analysis of the Lowest-Scoring Attribute using Fishbone Diagram. Indian journal of public health vol. 68,1 (2024): 55-59. doi:10.4103/ijph.ijph_289_23

13. Bhatt, Laxman Datt et al. Patient satisfaction and their determinants in outpatient department of a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. Journal of patient-reported outcomes vol. 8,1 26. 28 Feb. 2024, doi:10.1186/s41687-024-00696-x