



Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân năm 2025

Hoàng Thị Kim Ngân¹, Nguyễn Khánh Huyền¹, Đào Kiều Anh²

¹Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân; ²Trạm Y tế phường Hai Bà Trưng

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu được tiến hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh khám ngoại trú tại Bệnh viện mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân trong năm 2025 và xác định một số yếu tố liên quan. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được tiến hành trên 1080 bệnh nhân ngoại trú từ 18 tuổi trở lên, đến khám tại phòng khám Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân, từ tháng 4 đến tháng 9 năm 2025. Chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện. Biến số sự hài lòng được đánh giá trên thang Likert từ 1-5 điểm. Thu thập số liệu qua phỏng vấn bằng phiếu khảo sát, nhập liệu bằng Epidata 3.1, các phân tích được thực hiện bằng phần mềm Stata 13.0. **Kết quả:** Kết quả nghiên cứu cho thấy 82,9% người bệnh hài lòng với dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú. Một số nội dung được đánh giá hài lòng ở mức cao: Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình ($4,45 \pm 0,55$); Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân ($4,50 \pm 0,52$); Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh ($4,63 \pm 0,59$). Ngược lại, tỷ lệ hài lòng ở người bệnh thấp hơn với một số tiêu chí như: khả năng tiếp cận thông tin ($3,82 \pm 0,84$); Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp ($3,58 \pm 0,99$). Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về kết quả khám chữa bệnh là: tuổi, số lần đi khám, thời gian đi khám và sự tin tưởng khi đi khám bệnh. **Kết luận:** Phần lớn người bệnh hài lòng khi tới khám, chữa bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân, chiếm gần 83% số lượng đối tượng khảo sát. Tuy nhiên, vẫn cần có những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân khi đến khám và điều trị trong ngày, và cần lưu ý các đối tượng người bệnh tuổi cao, số lần đi tái khám nhiều lần, và đối tượng quan tâm tìm hiểu nguồn thông tin trước khi đi khám

Từ khóa: Dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú, sự hài lòng của người bệnh, Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân.

Outpatient satisfaction at Hanoi Eye Hospital-2D Nguyen Viet Xuan facility in 2025

Hoang Thi Kim Ngan¹, Nguyen Khanh Huyen¹, Dao Kieu Anh²

¹Ha Noi eye Hospital facility 2D Nguyen Viet Xuan; ²Hai Ba Trung Health station

ABSTRACT

Objective: This study aimed to assess the level of satisfaction among outpatients at Hanoi Eye Hospital, 2D Nguyen Viet Xuan facility, in 2025 and to analyze factors associated with patient satisfaction. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted among 1,080 outpatients aged 18 years and older who attended the outpatient clinic of Hanoi Eye Hospital, 2D Nguyen Viet Xuan facility, between April and September 2025. Participants were selected using convenience sampling. Patient satisfaction was measured using a 5-point Likert scale (ranging from 1 to 5). Data were collected through face-to-face interviews using a structured questionnaire, entered using Epidata version 3.1, and analyzed with Stata version 13.0. **Results:** Overall, 82.9% of respondents reported being satisfied with outpatient healthcare services. High levels of satisfaction were observed for several service domains, including courteous and supportive guidance provided by healthcare staff during administrative procedures (4.45 ± 0.55), security and orderliness in the outpatient area (4.50 ± 0.52), and the extent to which medical examination outcomes met patients' expectations (4.63 ± 0.59). In contrast, lower satisfaction scores were reported for access to healthcare-related information (3.82 ± 0.84) and waiting time for laboratory test and imaging results (3.58 ± 0.99). Factors significantly associated with patient satisfaction regarding examination outcomes included age, frequency of visits, time of visit, and patients' level of trust in healthcare services. **Conclusion:** The majority of outpatients were satisfied with healthcare services at the outpatient department of Hanoi Eye Hospital, 2D Nguyen Viet Xuan facility, with an overall satisfaction rate of nearly 83%. Nevertheless, further efforts are needed to improve service quality, particularly in enhancing information accessibility and reducing waiting times. Special attention should be given to older patients, those with frequent follow-up visits, and individuals who actively seek information prior to attending outpatient services.

Keywords: Outpatient healthcare services; patient satisfaction; Hanoi Eye Hospital; Vietnam.

Tác giả: Hoàng Thị Kim Ngân
Email: nganyenchi1389@gmail.com
DOI: 10.54436/jns.2026.02.1211

Ngày nhận bài: 21/10/2025
Ngày hoàn thiện: 03/3/2026
Ngày đăng bài: 04/3/2026

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hệ thống y tế ngày càng phát triển và hội nhập, chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt ở các nội dung: có hiệu quả, khoa học, việc chăm sóc phải thực hiện theo tiêu chuẩn đã quy định; thích hợp với người bệnh; an toàn không gây biến chứng và người bệnh tiếp cận được và chấp nhận với sự hài lòng, ít tốn kém so với cách điều trị khác ¹. Đánh giá sự hài lòng trong những thập kỷ gần đây được sự quan tâm rất lớn tại nhiều nước, và trở thành quy trình định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý ở một số bệnh viện lớn ². Với quan điểm “Lấy người bệnh là trung tâm”, ngày 03/12/2013, Bộ Y tế đã ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện kèm theo Quyết định số 4858/2013/QĐ-BYT ³. Đến năm 2015, Bộ Y tế đã xây dựng kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” ban hành kèm theo Quyết định số 2151/2015/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 ⁴. Năm 2024, Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí đánh giá mức chất lượng bệnh viện, trong đó nhấn mạnh việc lấy người bệnh làm trung tâm và coi sự hài lòng của người bệnh là một trong những chỉ số quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ y tế ⁵. Tại Việt Nam nghiên cứu của Nguyễn Thanh Bình năm 2024 tại bệnh viện Mắt – Da Liễu cho thấy tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ khám chữa bệnh không cao với 77,8% ⁶, tương tự nghiên cứu của Nguyễn Minh Ngọc tại Bệnh viện Mắt – Da liễu Hải Dương năm 2022 cho thấy chỉ có 64,5% số người bệnh hoàn toàn hài lòng với tất cả các dịch vụ ⁷.

Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân là bệnh viện chuyên khoa tuyến cơ bản về nhãn khoa, đóng vai trò quan trọng trong công tác khám, chữa bệnh và

chăm sóc sức khỏe mắt cho người dân thủ đô và các khu vực lân cận. Việc đánh giá sự hài lòng của người bệnh không chỉ giúp Ban Giám đốc và các bộ phận liên quan nhận diện rõ điểm mạnh, điểm yếu trong công tác khám chữa bệnh ngoại trú, mà còn là cơ sở khoa học để đưa ra các giải pháp can thiệp, nâng cao hiệu quả phục vụ người bệnh trong thời gian tới. Đồng thời, việc tìm hiểu các yếu tố liên quan cũng góp phần cung cấp thông tin thực tiễn cho quá trình hoạch định chính sách và quản lý chất lượng tại bệnh viện.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh đến khám tại Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh từ 18 tuổi trở lên. Có thời gian khám bệnh ngoại trú trong ngày. Có khả năng giao tiếp thông thường.

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh đang trong tình trạng cấp cứu hoặc không thể giao tiếp được. Người bệnh từ chối tham gia nghiên cứu.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Từ tháng 4/2025 đến tháng 9/2025 tại Khoa Khám bệnh.

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

Cỡ mẫu: Áp dụng công thức:

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

Trong đó:

n: Số người bệnh ngoại trú cần khảo sát chưa hiệu chỉnh. Z: Hệ số tin cậy (với độ tin cậy 95% thì giá trị của $Z_{(1-\alpha/2)}$ là 1,96). p: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ y tế

(Tỷ lệ ước tính đạt 78% người dân hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập theo nghiên cứu của Nguyễn Thanh Bình, $p = 0,78$). d: Sai số chấp nhận, xác định $d = 0,025$. Cỡ mẫu tối thiểu tính được là 1055 người bệnh.

Trên thực tế, khi tiến hành thu thập số liệu, chúng tôi thu thập được 1080 phiếu trả lời.

Bộ công cụ thu thập số liệu: Phiếu khảo sát trong nghiên cứu của chúng tôi là mẫu phiếu số 2 trong Quyết định số 56/QĐ-BYT⁵ ban hành ngày 08/01/2024.

Nội dung nghiên cứu: Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân thông qua 5 nội dung: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; 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.

Tiêu chí đánh giá: Các biến số đánh giá sự hài lòng được đo bằng thang điểm Likert với 5 mức độ từ điểm 1 – 5 điểm: rất không hài lòng: 1 điểm, không hài lòng: 2 điểm,

bình thường: 3 điểm, hài lòng: 4 điểm, rất hài lòng: 5 điểm. Mức độ hài lòng của khách hàng bắt đầu từ mức 4 điểm, vì thế thang điểm Likert được mã hóa thành 2 nhóm: nhóm chưa hài lòng (1-3 điểm) và nhóm hài lòng (4-5 điểm) đối với từng tiểu mục, từ đó tính tỷ lệ hài lòng theo từng tiểu mục và tỷ lệ hài lòng chung.

Phương pháp phân tích số liệu: Số liệu được thu thập bằng phiếu khảo sát, nhập liệu bằng Epidata 3.1, các phân tích được thực hiện bằng phần mềm Stata 13.0.

Đạo đức nghiên cứu: Các khía cạnh đạo đức của nghiên cứu được thông qua theo Quyết định số 362/QĐ-BVMHN về việc phê duyệt thuyết minh đề tài cấp cơ sở năm 2025 của Bệnh viện Mắt Hà Nội. Đối tượng nghiên cứu được giải thích về mục đích và nội dung của nghiên cứu trước khi tiến hành nghiên cứu và chỉ tiến hành khi có sự chấp thuận tham gia của đối tượng nghiên cứu. Kết quả của nghiên cứu này đã được nghiệm thu theo Quyết định số 1483/QĐ-BVMHN ngày 31/10/2025 của Bệnh viện mắt Hà Nội.

KẾT QUẢ

Bảng 1. Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận (n = 1080)

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,32	0,61
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,18	0,68
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,10	0,73
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,45	0,55
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	3,82	0,84

Người bệnh nhìn chung đánh giá cao khả năng tiếp cận của bệnh viện với điểm trung bình các tiêu chí dao động 3,82 – 4,45 điểm. Trong đó yếu tố A4 “các lối đi trong bệnh viện,

hành lang bằng phẳng, dễ đi” đạt điểm cao nhất ($4,45 \pm 0,55$). Các tiêu chí về biển báo, sơ đồ và đánh số khu vực (A1-A3) cũng được người bệnh đánh giá tích cực, với điểm trung bình trên 4,0. Tuy nhiên, tiêu chí A5 “tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại hoặc website” có điểm thấp nhất ($3,82 \pm 0,84$).

Bảng 2. Sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (n = 1080)

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,32	0,61
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện	4,21	0,66
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,18	0,70
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,45	0,55
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,10	0,73
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	3,75	0,92
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	3,68	0,95
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,05	0,70
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	3,60	0,97
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	3,58	0,99

Người bệnh đánh giá cao sự minh bạch thông tin và thái độ hướng dẫn của nhân viên y tế, thể hiện qua điểm số cao ở các mục B1, B3, B4 với kết quả lần lượt là $4,32 \pm 0,61$; $4,18 \pm 0,70$; $4,45 \pm 0,55$. Ngược lại, điểm hài lòng về thời gian chờ tại một số khâu còn thấp, (mục B6-B10).

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (n = 1080)

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,28	0,63
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	3,85	0,82
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	3,92	0,77
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống,...	4,05	0,70

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,40	0,56
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,25	0,61
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,35	0,58
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,50	0,52

Người bệnh nhìn chung hài lòng với cơ sở vật chất của bệnh viện, thể hiện qua điểm trung bình các tiêu chí đều trên 4,0 điểm. Đặc biệt là an ninh C8 ($4,50 \pm 0,52$), riêng tư khi khám C5 ($4,40 \pm 0,56$) và môi trường bệnh viện C7 ($4,35 \pm 0,58$) được đánh giá cao nhất.

Bảng 4. Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 1080)

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
D1	Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,60	0,50
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán,...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,45	0,58
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,55	0,52
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,62	0,48

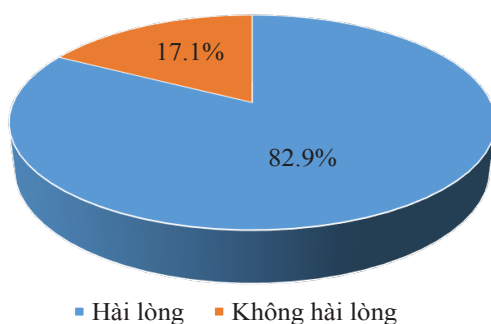
Người bệnh đánh giá rất cao thái độ và năng lực của đội ngũ nhân viên y tế, thể hiện qua điểm trung bình của các tiêu chí đều trên 4,40 điểm. Trong đó, năng lực chuyên môn của bác sĩ và điều dưỡng D4 đạt điểm trung bình cao nhất $4,62 \pm 0,48$. Thái độ giao tiếp, ứng xử đúng mực D1, D3 được ghi nhận tích cực với điểm số lần lượt là $4,60 \pm 0,50$ và $4,55 \pm 0,52$. Nhân viên phục vụ cũng được người bệnh đánh giá tốt, tuy nhiên điểm trung bình thấp hơn một chút ($4,45 \pm 0,52$).

Bảng 5. Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 1080)

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,63	0,59
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	4,52	0,66

Mã	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,68	0,57
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,43	0,74
E5	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	4,46	0,72

Người bệnh có mức độ hài lòng và tin tưởng cao đối với chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện. Tiêu chí E3 “đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” chiếm điểm số cao nhất $4,68 \pm 0,57$. Các tiêu chí khác như E1 ($4,63 \pm 0,59$) hay E2 ($4,52 \pm 0,66$) cũng đạt mức điểm số cao. Tuy nhiên, hai tiêu chí liên quan đến giá cả và tương xứng chi phí (E4, E5) có điểm thấp hơn, dao động 4,43 – 4,46.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung với dịch vụ khám chữa bệnh (n = 1080)

Biểu đồ 1 cho thấy 82,9% người bệnh hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh.

Bảng 6. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh (n = 1080)

Yếu tố		Hài lòng				OR (95% CI)	p-value
		Có (n, %)		Không (n, %)			
Tuổi	18-29 tuổi*	110	73,83	39	26,17	1	-
	30-49 tuổi	180	78,60	49	21,40	0,76 (0,47 – 1,24)	0,342
	> 49 tuổi	605	86,18	97	13,82	0,45 (0,30 – 0,69)	< 0,001
Số lần đến khám	Lần đầu*	330	78,57	90	21,43	0,62 (0,45 – 0,85)	0,003
	>1 lần	565	85,61	95	14,39		

Yếu tố		Hài lòng				OR (95% CI)	p-value
		Có (n, %)		Không (n, %)			
Thời gian di chuyển	< 1 giờ*	543	81,9	120	18,10	1	-
	1 - 3 giờ	272	82,42	58	17,58	0,96 (0,68 – 1,36)	0,909
	> 3 giờ	80	91,95	7	8,05	0,40 (0,19 – 0,88)	0,028
Lý do chọn nơi khám	Tự đến do uy tín*	368	87,62	76	12,38	1	-
	Bệnh viện khác chuyển đến	285	79,46	35	20,54	0,59 (0,38 – 0,91)	0,022
	Người quen giới thiệu	112	83,08	30	16,92	1,29 (0,81 – 2,08)	0,339
	Gần nhà	69	85,83	24	14,17	1,68 (0,99 – 2,85)	0,072
	Khác	61	77,5	22	22,5	1,75 (1,01 – 3,02)	0,062

Ghi chú: *: biến tham chiếu, Kiểm định χ^2

Tuổi là đặc điểm ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú về dịch vụ y tế. Người bệnh ngoại trú trong độ tuổi > 49 tuổi có khả năng hài lòng về dịch vụ y tế thấp hơn 0,45 lần so với nhóm tuổi 18 – 29 tuổi (OR = 0,45; 95%CI: 0,30 – 0,69). Số lần đến khám là yếu tố liên quan rõ rệt đến sự hài lòng. Người bệnh đến khám lần thứ hai trở lên có khả năng hài lòng thấp hơn so với nhóm đi khám lần đầu (OR = 0,62; 95%CI: 0,45-0,85; p = 0,003). Nhóm có thời gian di chuyển dưới 1 giờ, người bệnh di chuyển trên 3 giờ có khả năng hài lòng thấp hơn rõ rệt (OR = 0,40; 95%CI: 0,19-0,88; p = 0,0128), nhóm người bệnh tự đến khám do uy tín của bệnh viện, nhóm người bệnh được bệnh viện khác chuyển đến có khả năng hài lòng thấp hơn rõ rệt (OR = 0,59; 95%CI: 0,38-0,91; p = 0,022).

BÀN LUẬN

Kết quả khảo sát 1080 người bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh Bệnh viện Mắt Hà Nội cơ sở 2D Nguyễn Viết Xuân có tỷ lệ hài lòng chung đạt 82,9%. Đây là một kết quả rất tích cực, cho thấy sự đánh giá cao của đa số người bệnh đối với chất lượng dịch vụ tại bệnh viện. Con số này không chỉ phản ánh nỗ lực của đội ngũ nhân viên y tế mà còn

là minh chứng cho thấy bệnh viện đã đáp ứng tốt kỳ vọng của phần lớn người bệnh. Kết quả của chúng tôi tương đồng so với nghiên cứu của Niên Thị Thiện Mỹ (năm 2021-2022) ⁸ với 87,28% người bệnh hài lòng. Tuy nhiên, kết quả của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của Dương Thị Thuý Hà năm 2023 với 62,3% người bệnh hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh ⁹.

Sự khác biệt này có thể là do việc áp dụng Quyết định 56/QĐ-BYT giúp chuẩn hoá quy trình đánh giá sự hài lòng, từ đó tạo ra sự nhất quán và khách quan trong việc đo lường chất lượng dịch vụ. Một yếu tố nữa cũng có thể dẫn tới sự khác biệt là nghiên cứu của chúng tôi được tiến hành tại bệnh viện chuyên khoa Mắt, trong khi nghiên cứu của Dương Thị Thúy Hà⁹ được thực hiện tại một bệnh viện đa khoa, nơi tiếp nhận cả các trường hợp cấp cứu và các trường hợp bệnh mạn tính nặng hơn nên mức độ hài lòng về khám bệnh ngoại trú cũng có sự khác biệt.

Khả năng tiếp cận là một trong những thành phần quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú. Kết quả cho thấy bệnh nhân đánh giá khá cao nội dung này, đặc biệt là yếu tố liên quan đến cơ sở hạ tầng. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận thông tin và đăng ký khám từ xa qua điện thoại hoặc website còn hạn chế, cho thấy cần tiếp tục cải thiện các kênh dịch vụ y tế số nhằm nâng cao trải nghiệm của người bệnh ngay từ giai đoạn trước khi đến khám.

Đối với tiêu chí minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh: bệnh viện có thể mạnh mẽ hơn về thái độ tiếp đón, sự tận tình của nhân viên y tế và việc công khai quy trình, giá dịch vụ. Ngược lại, thời gian chờ đợi ở các khâu vẫn là vấn đề nổi bật làm giảm mức độ hài lòng chung, nhiều khả năng liên quan đến quá trình chuyển đổi và thích ứng với phần mềm quản lý mới. Điều này cho thấy hạn chế chủ yếu không chỉ nằm ở con người mà còn ở tổ chức, quản lý.

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: người bệnh ghi nhận cao các yếu tố an ninh, sự riêng tư, vệ sinh và cảnh quan môi trường. Tuy nhiên, tình trạng thiếu ghế ngồi tại khu vực phòng chờ, đặc biệt vào giờ cao điểm là hạn chế đáng chú ý, phản ánh áp lực quá tải cục bộ.

Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là nhóm tiêu chí được đánh giá cao nhất, với mức độ đồng thuận rất lớn. Năng lực chuyên môn của bác sĩ và điều dưỡng, cùng với thái độ giao tiếp chuẩn mực, tôn trọng và công bằng, được xem là yếu tố cốt lõi tạo nên niềm tin và uy tín của bệnh viện, góp phần duy trì sự hài lòng của người bệnh ngay cả khi vẫn còn tồn tại những bất tiện trong quá trình khám chữa bệnh.

Cuối cùng, kết quả cung cấp dịch vụ là khía cạnh khẳng định rõ nét nhất chất lượng bệnh viện. Người bệnh thể hiện mức độ tin tưởng rất cao vào chất lượng khám chữa bệnh và sự phù hợp giữa chi phí và giá trị dịch vụ nhận được. Tính minh bạch trong cung cấp hoá đơn, đơn thuốc và giải thích rõ ràng giúp hoàn thiện trải nghiệm dịch vụ, củng cố sự hài lòng và niềm tin của người bệnh đối với bệnh viện.

Nghiên cứu xác định có mối liên quan thuận chiều giữa tuổi tác và sự hài lòng của người bệnh. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, nhóm người bệnh trên 49 tuổi có khả năng hài lòng cao thấp hơn so với nhóm tham chiếu là 18-29 tuổi so với (95%CI: 0,30 – 0,69; $p < 0,001$). Đây không phải là một kết quả riêng lẻ mà hoàn toàn tương đồng và củng cố thêm các bằng chứng từ nhiều nghiên cứu uy tín trước đây tại Việt Nam cho thấy đây là một xu hướng mang tính quy luật trong bối cảnh y tế hiện nay, như nghiên cứu của Ngô Thị Kim Giàu tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2023¹⁰ và nghiên cứu của Trần Văn Thiện tại Bệnh viện Đại học Quốc Gia năm 2021¹¹. Sự tương đồng nhất quán này có thể được lý giải sâu sắc qua lăng kính về kỳ vọng và trải nghiệm thế hệ. Người bệnh nhiều tuổi có thể có nhiều bệnh kết hợp nên cần trải nghiệm ở nhiều khâu khám hơn hoặc tình

trạng bệnh thường lặp lại dẫn đến những lo ngại về kết quả dịch vụ khám chữa bệnh.

Số lần đến khám là yếu tố liên quan rõ rệt đến sự hài lòng, trong đó người bệnh đã từng đến khám nhiều hơn 1 lần có khả năng hài lòng thấp hơn so với người đến khám lần đầu, cho thấy sự mong đợi của người bệnh vào kết quả khám và điều trị. Người bệnh lo sợ việc phải đi khám và điều trị nhiều lần làm ảnh hưởng đến kinh tế cũng như việc giảm dần sự tin tưởng vào kết quả điều trị. Thời gian di chuyển cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng, với mức độ hài lòng giảm rõ rệt ở nhóm người phải di chuyển trên 3 giờ so với nhóm dưới 1 giờ, phản ánh tác động của khả năng tiếp cận và sự thuận tiện đến khả năng khám chữa bệnh. Ngoài ra, người bệnh tự lựa chọn nơi khám do uy tín có mức độ hài lòng cao hơn so với các nhóm còn lại, có thể liên quan đến kỳ vọng và niềm tin ban đầu đối với cơ sở y tế. Một số yếu tố khác trong nghiên cứu của chúng tôi như giới tính, dân tộc, nơi sinh sống, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, nghề nghiệp, hình thức sử dụng dịch vụ không có ý nghĩa thống kê.

Hạn chế của nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang chỉ phản ánh cảm nhận của người bệnh tại một thời điểm nhất định, trong khi mức độ hài lòng có thể thay đổi theo tiến triển bệnh lý và kết quả điều trị, chưa xác định mối quan hệ nhân quả giữa các yếu tố dịch vụ y tế (như thời gian chờ đợi, thái độ nhân viên y tế) và sự hài lòng của người bệnh. Ngoài ra, tâm lý người bệnh tại thời điểm khảo sát, đặc biệt sau khi vừa được khám hoặc can thiệp thủ thuật mắt, có thể ảnh hưởng đến tính khách quan của câu trả lời.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh khám ngoại trú là 82,9%, trong đó người bệnh đánh giá cao vấn đề tiếp đón và hỗ trợ

làm thủ tục. Trong khi khám người bệnh hài lòng về việc đảm bảo an ninh, trật tự và kết quả khám đáp ứng được mong đợi của người bệnh. Bên cạnh đó, vẫn còn một số vấn đề cần phải cải thiện để đáp ứng mong đợi của người bệnh là khả năng tìm kiếm thông tin và thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng.

Các yếu tố tuổi, số lần đến khám, thời gian di chuyển, lý do chọn nơi khám có liên quan đến sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú về dịch vụ y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mpinga EK, Chastonay P. Patient satisfaction studies and the monitoring of the right to health: some thoughts based on a review of the literature. *Global journal of health science*. 2011;3(1):64. DOI:10.5539/gjhs.v3n1p64
2. Goodrich GW, Lazenby JM. Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nurs Open*. 2022 Oct 28;10(3):1258–1269. doi: 10.1002/nop.21437.
3. Bộ Y tế. Quyết định 4858/QĐ-BYT ban hành về Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện. 2013.
4. Bộ Y tế. Quyết định số 2151/QĐ-BYT phê duyệt Kế hoạch về Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. 2015.
5. Bộ Y tế. Quyết định số 56/QĐ-BYT ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030. 2024.
6. Nguyễn Thanh Bình, Phạm Thị Cúc, Đỗ Nhật Phương. Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Mắt-Đa liễu tỉnh Cà Mau. *Tạp chí Y Dược học Cần Thơ*. 2024;81:109-116. DOI: 10.58490/ctump.2024i81.3072

7. Nguyễn Minh Ngọc, Phạm Văn Hán, Vũ Văn Trường. Sự hài lòng của người bệnh và một số yếu tố liên quan của bệnh nhân điều trị nội trú tại Bệnh viện Mắt và Da liễu, Hải Dương năm 2022. Tạp chí Y học Việt Nam. 2024;539:134-141.

8. Niền Thi 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). <https://doi.org/10.51298/vmj.v522i1.4286>.

9. Dương Thị Thúy Hà, Đào Xuân Vinh, Nguyễn Thị Minh Phương và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ theo yêu cầu tại khoa khám bệnh Bệnh viện

đa khoa Đống Đa Hà Nội năm 2023. Tạp Chí Y học Cộng đồng. 2023;64:258-266. <https://doi.org/10.52163/yhc.v64i6.841>.

10. Ngô Thị Kim Giàu, Tạ Văn Trâm. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang. Tạp chí Y học Việt Nam. 2023;531(2):329-333. <https://doi.org/10.51298/vmj.v531i2.7199>.

11. Trần Văn Thiện, Đào Văn Tùng, Đặng Cẩm Tú và cộng sự. 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. 2023;526(1B):272-277. <https://doi.org/10.51298/vmj.v526i1B.5461>