

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TẠI KHU KHÁM BỆNH AB – KHOA KHÁM BỆNH ĐA KHOA BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108

Phùng Văn Tuấn¹, Nguyễn Tất Lộc¹, Tạ Việt Khôi¹, Lê Hữu Lự¹,
Vũ Thị Hải¹, Nguyễn Xuân Chung¹, Lê Khánh Liên¹, Nguyễn Thái Hà¹,
Đào Thu Trang¹, Phạm Đình Thọ¹, Nguyễn Thị Thu Thủy¹,
Lê Hùng Trường¹, Nguyễn Ngọc Quyền¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh khi đến khám tại khu Khám bệnh AB thuộc Khoa Khám bệnh đa khoa - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Được thực hiện từ tháng 9 đến tháng 10 năm 2024, khảo sát đã thu thập dữ liệu từ 303 người bệnh ngoại trú thông qua nền tảng Google Form bằng cách quét mã QR sau khi hoàn thành khám bệnh. Nghiên cứu tập trung vào các yếu tố như thời gian chờ đợi, chất lượng tư vấn bác sĩ, thái độ nhân viên y tế, và cơ sở vật chất. **Kết quả nghiên cứu:** Kết quả cho thấy mức độ hài lòng tổng thể của người bệnh là 85,86%, trong đó năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 89,43% và thái độ giao tiếp đạt 88,11%. Tuy nhiên, thời gian chờ đợi làm và trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng vẫn còn là điểm yếu, với tỷ lệ hài lòng chỉ lần lượt là 63,03% và 61,05%. **Kết luận:** Nghiên cứu đã đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh khi đến khám tại khu Khám bệnh AB thuộc Khoa Khám bệnh đa khoa - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng tổng thể đạt 85,86%, với đánh giá cao về năng lực chuyên môn (89,43%) và thái độ giao tiếp của nhân viên y tế (88,11%). Tuy nhiên, thời gian chờ đợi làm và trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng vẫn là vấn đề cần cải thiện, khi tỷ lệ hài lòng chỉ đạt 63,03% và 61,05%. Do đó, cần có các giải pháp nhằm tối ưu quy trình xét nghiệm, rút ngắn thời gian chờ đợi để nâng cao hơn nữa trải nghiệm của người bệnh. **Từ khóa:** Khảo sát hài lòng, Người bệnh ngoại trú, Chất lượng dịch vụ y tế

SUMMARY

SURVEY ON OUTPATIENT SATISFACTION AT THE AB CLINIC - DEPARTMENT OF GENERAL OUTPATIENT CLINIC – 108 MILITARY CENTRAL HOSPITAL

Objective: This study aims to evaluate patient satisfaction with healthcare services at the Outpatient Clinic AB, Department of General Outpatient Clinic, 108 Military Central Hospital. **Materials and Methods:** The study was conducted from September to October 2024, utilizing a survey of 303 outpatients

who completed their consultations. Data collection was performed through a Google Form, accessed via a QR code scan upon completion of the medical visit. The study focused on key factors, including waiting time, physician consultation quality, healthcare staff attitude, and facility conditions. **Results:** The findings indicated an overall patient satisfaction rate of 85.86%, with 89.43% satisfaction regarding the medical staff's professional competence and 88.11% satisfaction with their communication skills. However, prolonged waiting times for laboratory testing and result retrieval remained notable concerns, with satisfaction rates of 63.03% and 61.05%, respectively. **Conclusion:** This study assessed patient satisfaction at the Outpatient Clinic AB, Department of General Outpatient Clinic, 108 Military Central Hospital. The results demonstrated a high overall satisfaction rate of 85.86%, with particularly strong evaluations of healthcare professionals' competence (89.43%) and communication skills (88.11%). However, delays in laboratory testing and result reporting were identified as key areas for improvement, given their lower satisfaction rates (63.03% and 61.05%). Therefore, strategic interventions are necessary to optimize the laboratory workflow, reduce waiting times, and enhance the overall patient experience.

Keywords: Patient satisfaction survey, Outpatients, Healthcare service quality.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và đảm bảo sự hài lòng của người bệnh đã trở thành một trong những mục tiêu quan trọng của các cơ sở y tế trên toàn thế giới. Mức độ hài lòng của người bệnh không chỉ phản ánh hiệu quả của hệ thống chăm sóc sức khỏe mà còn là thước đo quan trọng trong việc cải thiện các quy trình khám chữa bệnh và dịch vụ chăm sóc khách hàng^{1,2}. Điều này đặc biệt quan trọng tại các bệnh viện lớn, nơi lượng người bệnh đến khám và điều trị ngày càng tăng, đặt ra thách thức về hiệu quả và chất lượng phục vụ. Tại Việt Nam, với sự gia tăng dân số và nhu cầu chăm sóc sức khỏe tăng cao, các bệnh viện, đặc biệt là các bệnh viện công, phải đối mặt với áp lực rất lớn trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao³. Theo nhiều nghiên cứu, sự hài lòng của người bệnh có mối quan hệ chặt chẽ với nhiều yếu tố như cơ sở vật chất, thời

¹Bệnh viện Trung ương Quân đội 108

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Ngọc Quyền

Email: bsquyenptcs108@gmail.com

Ngày nhận bài: 3.2.2025

Ngày phản biện khoa học: 19.3.2025

Ngày duyệt bài: 11.4.2025

gian chờ đợi, thái độ của nhân viên y tế và kết quả điều trị^{4,5}. Một số nghiên cứu tại các bệnh viện Việt Nam đã chỉ ra rằng yếu tố thời gian chờ đợi là một trong những yếu tố gây ra sự không hài lòng lớn nhất đối với người bệnh^{6,7}.

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh là một công cụ hữu ích giúp Bệnh viện nắm bắt được những đánh giá, phản hồi từ phía người bệnh về các dịch vụ mà họ cung cấp. Qua đó, các cơ sở y tế có thể nhanh chóng phát hiện các vấn đề và tìm ra những biện pháp cải thiện⁸. Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 trong những năm qua luôn chú trọng tới việc nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh để mang lại sự hài lòng cao nhất của người bệnh. Khu Khám bệnh AB thuộc khoa Khám bệnh đa khoa là nơi khám chữa bệnh cho Bộ đội có quân hàm từ trung tá trở xuống đang công tác hoặc đã nghỉ hưu, và người bệnh đến tái khám sau điều trị tại Bệnh viện. Đây là nhóm người bệnh được lãnh đạo Bệnh viện xác định là đối tượng A cần tập trung phục vụ tốt nhất. Chính vì vậy, việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh đến khám tại Khu vực này có vai trò quan trọng để Bệnh viện liên tục tiến hành cải tiến chất lượng. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh tại khu khám bệnh AB thông qua các yếu tố như thời gian chờ đợi, chất lượng tư vấn của bác sĩ, thái độ của nhân viên y tế và cơ sở vật chất tại Khu khám bệnh AB. Những kết quả từ nghiên cứu sẽ cung cấp thông tin hữu ích để đề xuất Bệnh viện điều chỉnh, cải thiện dịch vụ và nâng cao chất lượng chăm sóc y tế tại bệnh viện.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu. Đối tượng của nghiên cứu là các người bệnh đến khám tại khu khám bệnh AB trong khoảng thời gian từ tháng 9 đến tháng 10 năm 2024. Các tiêu chí lựa chọn đối tượng bao gồm: Người bệnh có đủ năng lực hành vi và đồng ý tham gia khảo sát; Người bệnh đã hoàn thành quy trình khám bệnh tại khu khám bệnh AB; Tuổi ≥ 18 tuổi, không phân biệt giới tính, hoặc lý do khám bệnh. Tiêu chí loại trừ bao gồm: Người bệnh không đủ năng lực hành vi hoặc không có khả năng tự điền khảo sát, chẳng hạn như những người mắc các vấn đề về tâm lý hoặc thể chất nghiêm trọng; Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát hoặc không cung cấp đủ thông tin cần thiết; Người bệnh dưới 18 tuổi; Người bệnh không hoàn tất quy trình khám bệnh tại khu khám bệnh AB; Người bệnh gặp khó khăn kỹ thuật, chẳng hạn như không thể truy cập vào Google Form hoặc không có thiết bị phù

hợp để hoàn thành khảo sát.

2.2. Thiết kế, cỡ mẫu nghiên cứu.

Nghiên cứu được thực hiện dưới hình thức mô tả cắt ngang, sử dụng phương pháp khảo sát trực tuyến qua nền tảng Google Form. Người bệnh được yêu cầu quét mã QR code để truy cập phiếu khảo sát ngay sau khi hoàn tất quá trình khám bệnh. Phương pháp này đảm bảo tính tiện lợi, giảm thiểu thời gian chờ đợi và dễ dàng thu thập dữ liệu.

Cỡ mẫu nghiên cứu là 300 người bệnh dựa theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế⁹. Trong nghiên cứu này chúng tôi thu thập được 303 người bệnh.

2.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

• **Công cụ khảo sát:** Phiếu khảo sát được thiết kế trên Google Form với 11 câu hỏi đánh giá về các tiêu chí khác nhau của dịch vụ y tế tại khu khám bệnh AB. Các câu hỏi bao gồm các tiêu chí như hướng dẫn chỉ đường, thời gian chờ đợi, thái độ của nhân viên y tế và cơ sở vật chất dựa trên phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh đến khám ngoại trú của Bộ Y tế. Phiếu khảo sát sử dụng thang điểm Likert từ 1 (rất không hài lòng) đến 5 (rất hài lòng) cho mỗi tiêu chí.

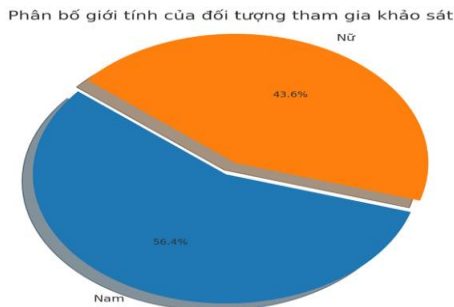
• **Quy trình khảo sát:** Sau khi hoàn tất khám bệnh, người bệnh được giới thiệu về nghiên cứu và hướng dẫn quét mã QR code để truy cập vào phiếu khảo sát trên Google Form. Họ có thể hoàn thành khảo sát trực tiếp trên điện thoại di động, và mất từ 5 đến 10 phút để hoàn tất. Phương pháp này giúp giảm thiểu sự tiếp xúc vật lý và tạo sự tiện lợi cho người bệnh.

2.4. Phương pháp phân tích dữ liệu. Dữ liệu từ Google Form được tự động tổng hợp và xuất ra định dạng bảng tính (Excel/CSV). Sau đó, dữ liệu được nhập vào phần mềm thống kê SPSS (phiên bản 22.0) để phân tích. Các thống kê mô tả như tần suất, tỷ lệ phần trăm, trung bình và độ lệch chuẩn được sử dụng để mô tả dữ liệu khảo sát.

2.5. Đạo đức nghiên cứu. Nghiên cứu tuân thủ các quy định về đạo đức trong nghiên cứu y tế. Tất cả người bệnh tham gia khảo sát đều được giải thích rõ về mục đích của nghiên cứu và quyền lợi của họ. Thông tin cá nhân của người bệnh được giữ bảo mật, và họ có thể từ chối tham gia mà không ảnh hưởng đến quyền lợi khám chữa bệnh. Nghiên cứu được thực hiện theo kế hoạch số 6021/KH-BV ngày 17 tháng 09 năm 2024 của Bệnh viện TWQĐ 108.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát



Biểu đồ 1: Phân bố giới tính của đối tượng tham gia khảo sát

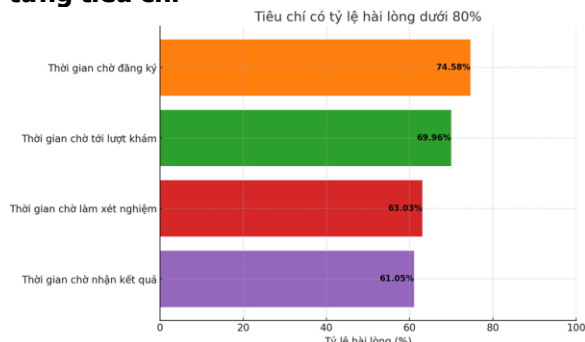
Nhận xét: Số người bệnh tham gia khảo sát là nam giới 56,4%, nữ giới là 43,6%.

Bảng 1: Độ tuổi của đối tượng tham gia khảo sát

Độ tuổi	Số lượng	%
≤ 20	10	3,3
21 – 40	98	32,3
41 – 60	105	34,7
≥ 60	90	29,7
Tổng	303	100

Nhận xét: Người tham gia khảo sát có độ tuổi chủ yếu từ 21 – 60 tuổi chiếm 67%

3.2. Sự hài lòng của người bệnh theo từng tiêu chí



Biểu đồ 2: Những tiêu chí có mức độ hài lòng của người bệnh dưới 80%

Nhận xét: Biểu đồ 1 cho thấy các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng dưới 80%, nổi bật là thời gian chờ nhận kết quả và thời gian chờ làm xét nghiệm, đều dưới 65%. Điều này chỉ ra rằng các quy trình liên quan đến xét nghiệm là những điểm yếu chính cần được cải thiện để nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Bảng 2: Những tiêu chí có sự hài lòng của người bệnh trên 80%

Tiêu chí	Tỷ lệ hài lòng (%)
Năng lực chuyên môn	89,43
Thái độ nhân viên y tế	88,11
Thái độ nhân viên phục vụ	87,45
Đổi xử công bằng	87,45
Kết quả khám bệnh	85,8

Nhận xét: Bảng 2 cho biết năng lực chuyên môn và thái độ nhân viên Bệnh viện đang làm việc tại Khu Khám bệnh AB ở mức độ tốt, với tất cả các tiêu chí đều có tỷ lệ hài lòng trên 85%, cho thấy mức độ cam kết về chất lượng dịch vụ y tế tốt tại Bệnh viện.

IV. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu, cho thấy mức độ hài lòng tổng thể của người bệnh tại khu khám bệnh AB là tương đối cao, đặc biệt là về năng lực chuyên môn và thái độ của nhân viên y tế. Theo Parasuraman và cộng sự¹, sự hài lòng của người bệnh phụ thuộc vào nhiều yếu tố bao gồm chất lượng dịch vụ, thời gian chờ đợi và sự kết nối với nhân viên y tế. Về đặc điểm nhân khẩu học, nghiên cứu cho thấy tỷ lệ nam giới tham gia khảo sát chiếm 56,4%, nữ giới chiếm 43,6% (biểu đồ 1), với phần lớn người tham gia thuộc nhóm tuổi 21 – 60 độ tuổi lao động chiếm 67% (bảng 1). Điều này được lý giải vì khu khám bệnh AB là chủ yếu giành cho đối tượng Quân có quân hàm từ trung tá trở xuống, bên cạnh đó lao động thường có yêu cầu cao hơn về tốc độ và hiệu quả của dịch vụ y tế.

4.1. Thái độ và năng lực của nhân viên y tế. Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng về thái độ của nhân viên y tế ở mức cao (bảng 2), đạt 88,11% (mức 4 và 5) và năng lực chuyên môn của bác sĩ và điều dưỡng đạt mức 89,43%. Thái độ của nhân viên y tế ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của người bệnh và được xác định là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng. Nhiều nghiên cứu^{2, 10} đã chỉ ra rằng chất lượng chăm sóc không chỉ dựa trên các kỹ năng chuyên môn mà còn phụ thuộc vào cách mà dịch vụ được cung cấp. Sự thân thiện và khả năng giao tiếp tốt của nhân viên y tế giúp người bệnh cảm thấy an tâm hơn trong quá trình khám bệnh và chữa bệnh.

4.2. Thời gian chờ đợi. Từ kết quả nghiên cứu cho thấy, thời gian chờ đợi bao gồm đợi được bác sĩ khám bệnh, đợi làm xét nghiệm, đợi kết quả là những yếu tố cản cải thiện để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh khi trải nghiệm dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện. Chỉ có 63,03% người bệnh hài lòng về thời gian chờ làm xét nghiệm và 61,05% hài lòng về thời gian chờ nhận kết quả (Biểu đồ 1). Nguyên nhân làm cho người bệnh phải chờ đợi lâu là sự quá tải của xét nghiệm chẩn đoán hình ảnh như siêu âm, cắt lớp vi tính....mặc dù người bệnh đến khám tại khu vực này đã có quy trình với phiếu khám ưu tiên, nhưng năng lực phục vụ đáp ứng của các khoa chẩn đoán hình ảnh chưa đáp ứng

nhu cầu của người bệnh. Bên cạnh đó chưa áp dụng công nghệ thông tin trong việc phân luồng, phân số, hẹn giờ, ngày chụp.... Các kết quả này cho thấy cần có những biện pháp cải thiện nhằm giảm thời gian chờ đợi, vì thời gian chờ đợi quá lâu là một trong những yếu tố chính gây ra sự không hài lòng ở người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh. Chính vì vậy, việc cải thiện làm giảm thời gian chờ đợi của người bệnh ở bất kỳ khâu nào trong quy trình khám chữa bệnh cũng làm tăng sự hài lòng của người bệnh để người bệnh quyết định quay trở lại hoặc giới thiệu người khác đến Bệnh viện. Bên cạnh đó, cải thiện quy trình xét nghiệm và trả kết quả sớm không chỉ giúp giảm bớt sự khó chịu của người bệnh mà còn nâng cao hiệu quả làm việc của Bệnh viện. Theo các tác giả thì giải pháp trước mắt cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong xếp số, hẹn giờ chụp cho người bệnh ngay khi bác sĩ chỉ định, về lâu dài cần bổ sung nhân lực cho các khoa chẩn đoán hình ảnh đồng thời kiểm soát chặt chẽ việc chỉ định đúng, hợp lý của bác sĩ.

4.3. Cơ sở vật chất. Đánh giá về cơ sở vật chất, đặc biệt là về nhà vệ sinh, cho thấy tỷ lệ hài lòng tương đối cao với 79,2% người bệnh cho biết họ hài lòng. Điều này phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế, nơi các bệnh viện cần đảm bảo môi trường sạch sẽ và an toàn cho người bệnh. Tuy nhiên, vẫn có khoảng 20% người bệnh đánh giá ở mức trung bình hoặc dưới trung bình, điều này cho thấy cần cải thiện hơn nữa trong việc duy trì chất lượng cơ sở vật chất.

4.4. Đánh giá tổng thể. Kết quả cho thấy 85,8% người bệnh cho biết kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của họ, phản ánh mức độ hài lòng chung rất cao về dịch vụ y tế. Tuy nhiên, vẫn cần chú trọng cải thiện những khía cạnh như giảm thời gian chờ đợi khám, làm xét nghiệm và trả kết quả xét nghiệm để nâng cao trải nghiệm của người bệnh. Theo Oliver, sự hài lòng của khách hàng là yếu tố quan trọng trong việc xây dựng lòng tin và giữ chân khách hàng. Qua khảo sát cho thấy có đến 75,6% người bệnh khẳng định họ sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến Bệnh viện là minh chứng rõ ràng cho uy tín của Bệnh viện về cung cấp dịch vụ y tế.

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này, cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh tại khu khám bệnh AB là tương đối cao, đặc biệt về năng lực chuyên môn và thái độ của nhân viên y tế. Tuy nhiên, một số yếu tố

như thời gian chờ đợi làm và nhận kết quả xét nghiệm cần được cải thiện. Đa số người bệnh cảm thấy kết quả khám bệnh đã đáp ứng nguyện vọng của họ và sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện cho người khác. Việc cải tiến quy trình xét nghiệm và nâng cấp cơ sở vật chất sẽ giúp nâng cao trải nghiệm người bệnh. Nhìn chung, bệnh viện đã cung cấp dịch vụ y tế chất lượng nhưng vẫn cần tiếp tục cải thiện ở một số vấn đề đặc biệt là thời gian chờ làm xét nghiệm và trả kết quả xét nghiệm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Parasuraman AP, Zeithaml V, Berry LA** (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *J Mark* 49:41-50. doi:10.2307/1251430
2. **Donabedian A** (1988). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA* 260(12):1743-1748. doi:10.1001/jama.260.12.1743
3. **Viet Nam Ministry of Health** (2019). Vietnam's Healthcare System in Transition. *Vietnam Med J* 63(2):23-35.
4. **Ngoc Mai Nguyen, Thi Thu Ly Duong** (2021). The Relationship between Hospital Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Study from Vietnam. *J Asian Financ* 8(12):553-0561. doi:10.13106/jafeb.2021.vol8.no12.0553
5. **Nhung Thach Phuong, Phuong Vu Hoang, Tuan Mac Dang, et al** (2023). Improving Hospital's Quality of Service in Vietnam: The Patient Satisfaction Evaluation in Multiple Health Facilities. *Hosp Top* 101(2):73-83. doi:10.1080/00185868.2021.1969871
6. **Lê Hồng Hải, Nguyễn Thị Thu Dung, Lê Gia Lộc** (2017). Nghiên cứu thời gian khám bệnh của người bệnh tại khoa khám chữa bệnh ngoại trú tại một số Bệnh viện Trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh, Năm 2017. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh* 22(1):37-43.
7. **Nguyễn Thành Luân, Vũ Duy Anh, Lê Hồng Phước và cộng sự** (2018). Thời gian chờ đợi và sự hài lòng người bệnh khám chữa bệnh ngoại trú tại một số Bệnh viện Trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh, Năm 2017. *Tạp chí Y học TP Hồ Chí Minh* 22(1):37-43.
8. **Trịnh Thanh Xuân, Phạm Thị Ngọc, Cao Thị Huyền và cộng sự** (2022). Thực trạng và một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh đến khám tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Đại học Y Hải Phòng năm 2021. *Tạp Chí Y học Dự phòng* 32(1): 245-255. doi:https://doi.org/10.51403/0868-2836/2022/557
9. **Bộ Y tế** (2019). Quyết Định Số 3869/QĐ-BYT Ngày 28/8/2019 Của Bộ Y Tế về Ban hành các mẫu phiếu và Hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.
10. **Mohammed K, Nolan MB, Rajjo T, et al** (2016). Creating a Patient-Centered Health Care Delivery System: A Systematic Review of Health Care Quality From the Patient Perspective. *Am J Med Qual Off J Am Coll Med Qual* 31(1):12-21. doi:10.1177/1062860614545124