

**SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ KHÁM BỆNH  
TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN HÀ NỘI CƠ SỞ 3 NĂM 2021**

Trần Thị Thủy<sup>1</sup>, Nguyễn Duy Ánh<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bệnh viện Phụ sản Hà Nội

**TÓM TẮT**

**Mục tiêu:** Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 năm 2021. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 400 khách hàng đến khám tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 trong thời gian từ 12/2020 đến hết tháng 06/2021. Sự hài lòng của khách hàng được đánh giá dựa trên bộ câu hỏi về những hoạt động của bệnh viện bao gồm: sự thuận tiện trong khám, chi phí khám, thời gian chờ đợi khám, cơ sở vật chất phục vụ khám, thái độ và hướng dẫn của nhân viên y tế và đánh giá chung của khách hàng sau khi khám.

**Kết quả:** 400 khách hàng là đối tượng của nghiên cứu, chủ yếu từ 18-35 tuổi (83,5%), và hầu hết trong số họ đã kết hôn. Tỷ lệ hài lòng về các tiêu chí thuận tiện trong khám, chi phí khám, thời gian chờ đợi, cơ sở vật chất, thái độ hướng dẫn của nhân viên y tế đều đạt trên 50%. Về trạng thái tinh thần sau khi khám sức khỏe xong, 63 khách hàng đánh giá mức độ hài lòng là hài lòng và 33,5% đánh giá là rất hài lòng. **Kết luận:** Hầu hết các khách hàng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 đánh giá hài lòng đến rất hài lòng chất lượng các dịch vụ lẫn cơ sở vật chất. Thời gian chờ đợi khám bệnh và lấy kết quả, các cách bố trí tại khoa khám và chi phí các dịch vụ tại Bệnh viện là yếu tố được đánh giá với sự hài lòng thấp hơn so với các yếu tố khác. Do đó, cần có sự thay đổi trong phân luồng khám chữa bệnh và phối hợp chặt chẽ hơn nữa giữa Điều dưỡng và Bác sĩ tại phòng khám để giảm thiểu thời gian chờ đợi cho khách hàng và từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

**Từ khóa:** Hài lòng, dịch vụ khám bệnh, chất lượng dịch vụ.

**THE CURRENT SATISFACTION  
OF CUSTOMER SATISFACTION ABOUT MEDICAL EXAMINATION SERVICES AT  
HANOI OBSTETRICS AND GYNECOLOGY HOSPITAL 3 IN 2021**

**ABSTRACT**

**Objective:** To examine customer satisfaction levels about the quality of examination services at Hanoi Obstetrics and Gynecology Hospital 3 in 2021. **Method:** A cross-sectional descriptive study of over 400 customers who visited the Hanoi Obstetrics and Gynecology

Tác giả: Trần Thị Thủy  
Địa chỉ: Bệnh viện Phụ sản Hà Nội  
Email: tranthuy040985@gmail.com

Ngày phản biện: 28/9/2021  
Ngày duyệt bài: 05/11/2021  
Ngày xuất bản: 24/12/2021

*Hospital 3 during the period from 6/2021 to the end of November 2021. Customer satisfaction was assessed based on a set of questions about the hospital's activities: convenience in the examination, cost of the examination, waiting time for examination, facilities for examination, attitude and direction instructions of medical staff, and general assessment of customers after the examination. **Results:** 400 customers were the subjects of the study, mainly from 18-35 years old (83.5%), and most of them were married. Satisfaction rate on the criteria of convenience in the examination, examination cost, waiting time, facilities, and guiding attitude of medical staff were all over 50%. Regarding mental status after completing a medical examination, 63 customers rated their satisfaction levels as satisfied and 33.5% rated as very satisfied. **Conclusion:** Most of the customers who came for medical examination and treatment at the Hanoi Obstetrics and Gynecology Hospital at the 3<sup>rd</sup> facility rated their satisfaction levels from satisfied to very satisfied with the quality of services and facilities. Waiting time for medical examination and results, the arrangements at the examination department and the cost of services at the Hospital Waiting time were factors rated with lower satisfaction levels than other factors. Therefore, there needs to be a change in the stream of medical examination and treatment and closer coordination between nurses and doctors at the clinic to reduce waiting time for customers and hence, improve the quality of medical examination and treatment services.*

**Keywords:** Satisfaction, medical examination service, service quality.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong hệ thống y tế của các quốc gia, bệnh viện chiếm một vị trí quan trọng trong công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe của nhân dân. Theo các tài liệu của Tổ chức Y tế Thế giới thì bệnh viện là một tổ chức rất phức tạp, môi trường làm việc phức tạp. Bởi lẽ, những tiến bộ trên nhiều mặt trong xã hội đã khiến người dân ý thức rõ hơn về quyền lợi của mình. Họ ngày càng đòi hỏi cao hơn đối với hệ thống bệnh viện, vì thế trách nhiệm chức năng của bệnh viện ngày càng nhiều hơn, tính phức tạp do đó cũng tăng lên [1], và vai trò nhiệm vụ của các cán bộ, nhân viên làm trong bệnh viện cũng trở nên nặng nề hơn. Sự hài lòng của khách hàng (KH) chính là nội dung được đề cập nhiều trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện. Hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của ngành y tế, chất lượng chăm sóc KH tại các bệnh viện ngày càng được nâng cao, tinh thần phục vụ cũng ngày càng

được quan tâm và việc đáp ứng nhu cầu, mong muốn của KH được coi là một trong những nhiệm vụ quan trọng của toàn thể cán bộ nhân viên y tế.

Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 được thành lập tháng 2/2017 trên phương diện sáp nhập 2 trung tâm Chăm sóc Sức khỏe sinh sản Hà Nội và Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản Hà Đông vào Bệnh viện Phụ sản Hà Nội. Lúc đầu, Bệnh viện chỉ tiếp nhận 30 KH/ngày, cung cấp các dịch vụ cơ bản như khám chữa bệnh phụ khoa đơn thuần, kế hoạch hóa gia đình. Sau hơn 3 năm hoạt động, hiện nay trung bình một ngày Bệnh viện đón tiếp khoảng 100 KH và triển khai hoạt động đầy đủ công năng khám, điều trị sản phụ khoa, siêu âm, xét nghiệm, thực hiện các phẫu thuật, thủ thuật trong ngày. Tuy nhiên, tính đến thời điểm hiện tại, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 cũng chưa có nghiên cứu chính thức phản ánh một cách tổng thể về sự

hài lòng của khách hàng đối với hoạt động khám bệnh tại bệnh viện và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đó. Xuất phát từ đó, chúng tôi tiến hành đề tài: “*Thực trạng sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện phụ sản Hà Nội cơ sở 3 năm 2021*” với mục tiêu nghiên cứu là: “*Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ khám tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 năm 2021*”.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Các khách hàng đến khám tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3.

- Tiêu chuẩn lựa chọn: Các khách hàng đến khám tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 và đồng ý tham gia nghiên cứu.

- Tiêu chuẩn loại trừ: Khách hàng nhập viện trong tình trạng cấp cứu sản khoa; không đồng ý tham gia nghiên cứu.

### 2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Địa điểm: Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3.

- Thời gian: tháng 12/2020 - 6/2021.

### 2.3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

### 2.4. Mẫu và phương pháp chọn mẫu

#### 2.4.1. Cỡ mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu:

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

Trong đó:

- n: cỡ mẫu cần thiết

-  $\alpha$ : Mức ý nghĩa thống kê (Chọn  $\alpha = 0,05$  ứng với độ tin cậy 95% thay vào bảng

ta được  $Z^2 = 1,96$ ).

- Chọn  $p = 0,5$  (để đạt được cỡ mẫu lớn nhất).

Dự phòng 10% sai số, vậy cỡ mẫu được chọn là 400 khách hàng.

#### 2.4.2. Phương pháp chọn mẫu

Phương pháp chọn mẫu là phương pháp lấy mẫu thuận tiện, tất cả các đối tượng đến khám tại Bệnh viện đủ tiêu chuẩn lựa chọn đều được đưa vào nghiên cứu cho đến khi đủ cỡ mẫu.

### 2.5. Phương pháp thu thập số liệu

#### 2.5.1. Bộ công cụ thu thập thông tin

Tham khảo từ bộ công cụ nghiên cứu của tác giả Ward và cộng sự [2] và phù hợp với KH đến khám và đặc thù của Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội cơ sở 3. Thang đo sự hài lòng của KH bao gồm 38 tiểu mục thuộc 5 yếu tố:

- Sự thuận tiện trong khám: 4 tiểu mục.

- Chi phí khám: 4 tiểu mục.

- Thời gian chờ đợi khám: 8 tiểu mục.

- Cơ sở vật chất phục vụ khám: 7 tiểu mục.

- Thái độ và hướng dẫn của nhân viên y tế: 15 tiểu mục.

Thang đo mức độ hài lòng của KH đối với chất lượng chăm sóc sức khỏe được dựa trên thang điểm Likert Scale với các mức độ từ “rất không hài lòng” (1 điểm), “không hài lòng” (2 điểm), “bình thường” (3 điểm), “hài lòng” (4 điểm), “rất hài lòng” (5 điểm).

#### 2.5.2. Phương pháp thu thập số liệu

Nghiên cứu viên phát cho đối tượng nghiên cứu bộ câu hỏi đã được thiết kế sẵn, đối tượng tham gia nghiên cứu tự điền vào

phiếu điều tra, nghiên cứu viên có nhiệm vụ tiếp cận KH và chọn KH theo phương pháp chọn mẫu đã thống nhất bằng bộ câu hỏi đã được chuẩn bị sẵn. Nghiên cứu viên kiểm tra và làm sạch số liệu ngay sau khi đối tượng nghiên cứu đưa lại phiếu điều tra, trường hợp thông tin không đầy đủ, nghiên cứu viên gửi lại phiếu để KH bổ sung ngay trước khi ra về.

### 2.6. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu sau thu thập được xử lý bằng công cụ SPSS. Phân tích trong nghiên cứu là: thống kê mô tả, kiểm tra thang đo Cronbach's alpha, phân tích tương quan, kiểm định hồi quy tuyến tính bội.

## 3. KẾT QUẢ

Chúng tôi chọn ra 400 khách hàng làm đối tượng nghiên cứu với độ tuổi tập trung

từ 18 – 35 tuổi (83,5%), tuổi trung bình là 29,81±2,13. Đa phần các KH đều thuộc dân tộc Kinh và 55,4% có trình độ học vấn là đại học và trên đại học. Có 84 % đối tượng đã có gia đình. Hai nghề nghiệp chiếm phần lớn trong nghiên cứu là buôn bán kinh doanh (36,5%) và lao động tự do (32,5%). Trong số khách hàng tham gia nghiên cứu, có 62% mới lần đầu đến khám tại Bệnh viện và 38% đã đến khám trên 2 lần. Lý do chọn nơi khám được nhiều khách hàng chọn nhất là thái độ phục vụ tốt (97,5%) và tin tưởng vào trình độ chuyên môn (95,25%).

Sau khi thu thập các thông tin về sự hài lòng của KH đối với với dịch vụ khám theo yêu cầu tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3, chúng tôi thống kê các kết quả dưới dạng bảng như sau:

### 3.1. Sự hài lòng của khách hàng về thuận tiện khi khám

**Bảng 1. Sự hài lòng của KH về thuận tiện trong khám bệnh**

Mức độ hài lòng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình Thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về bảng chỉ dẫn	2	0,5	1	0,3	21	5,3	246	61,5	130	32,5	4,21 ± 0,78
Hài lòng về sự thuận tiện khi khám bệnh	0	0,0	1	0,3	24	6,0	241	60,2	134	33,5	4,14 ± 0,89
Hài lòng về việc nhân viên y tế đưa mẫu bệnh phẩm đến khu vực xét nghiệm giúp KH	0	0,0	0	0,0	16	4,0	237	59,2	147	36,8	4,13 ± 0,78
Hài lòng về việc nhân viên y tế đưa kết quả xét nghiệm về phòng khám ban đầu	1	0,3	1	0,3	13	3,2	238	59,5	147	36,7	4,13 ± 0,76

NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

Mức độ hài lòng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình Thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về việc bệnh viện triển khai làm hồ sơ sinh tại cơ sở 3	1	0,3	1	0,3	16	4,0	242	60,4	140	35,0	4,15 ± 0,56
Hài lòng về cách bố trí trong khu vực gửi xe	0	0,0	4	1,0	43	10,8	234	58,5	119	29,8	4,23 ± 0,45
Hài lòng về cách bố trí trong khu vực đón tiếp	1	0,3	0	0,0	17	4,3	254	63,5	128	32,0	4,25 ± 0,35
Hài lòng về cách bố trí trong các khu vực phòng khám	0	0,0	0	0,0	23	5,8	251	62,7	126	31,5	4,24 ± 0,30
Hài lòng về cách bố trí trong khu vực phòng siêu âm	0	0,0	1	0,3	20	5,0	253	63,3	126	31,5	4,26 ± 0,32
Hài lòng về cách bố trí trong khu vực phòng xét nghiệm	0	0,0	0	0,0	25	6,3	260	65,0	115	28,0	4,30 ± 0,21
Hài lòng về cách bố trí trong các khu vực phòng thủ thuật	1	0,3	1	0,3	21	5,2	257	64,2	120	30,0	4,26 ± 0,32
Hài lòng về cách bố trí trong các khu vực ngồi chờ tại các sảnh và khu vực uống nước chờ kết quả xét nghiệm tại tầng 5	0	0,0	1	0,3	18	4,4	253	63,3	128	32,0	4,25 ± 0,31
Hài lòng về việc giải quyết các thủ tục hành chính	0	0,0	0	0,0	20	5,0	260	65,0	120	30,0	4,31 ± 0,31

Các ý kiến đối với sự thuận tiện khi khám bệnh phần lớn là hài lòng (trên 58,5%) và rất hài lòng (trên 28%). Tuy nhiên vẫn còn một số trường hợp cảm thấy không hài lòng hoặc rất không hài lòng về sự thuận tiện khi đến khám tại đây. Đặc biệt về những ý kiến rất không hài lòng, bảng chỉ dẫn có 2 KH, việc nhân viên y tế đưa kết quả xét nghiệm về phòng khám ban đầu có 1 KH, việc bệnh viện triển khai làm hồ sơ sinh tại cơ sở 3 có 1 KH, cách bố trí trong khu vực đón tiếp có 1 KH và cách bố trí trong các khu vực phòng thủ thuật có 1 KH.

**3.2. Sự hài lòng của KH về chi phí khám**

**Bảng 2. Sự hài lòng của KH về chi phí khám**

Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về chi phí khám	10	2,5	5	1,3	104	26,0	213	53,2	68	17,0	3,89 ± 0,81
Hài lòng về chi phí các xét nghiệm	1	0,3	3	0,7	98	24,5	222	55,5	76	19,0	3,92 ± 0,51
Hài lòng về chi phí siêu âm	4	1,0	7	1,8	83	20,8	231	57,7	75	18,7	3,96 ± 0,42
Hài lòng về chi phí các thủ thuật	2	0,5	3	0,8	83	20,8	243	60,7	69	17,2	4,13 ± 0,39

Tỷ lệ hài lòng về các loại chi phí tại bệnh viện khá cao, cụ thể: về chi phí khám có 53,2% KH, chi phí các xét nghiệm có 55,5% KH, chi phí siêu âm có 57,7% KH và chi phí các thủ thuật có 69% KH. Riêng về chi phí khám có 10 KH (chiếm 2,5%) rất không hài lòng và 5 trường hợp cảm thấy không hài lòng. Ở chi phí siêu âm có 1% cảm thấy rất không hài lòng.

**3.3. Sự hài lòng của KH đối với thời gian chờ đợi khám**

**Bảng 3. Sự hài lòng của KH đối với thời gian chờ đợi khám và xét nghiệm**

Mức độ hài lòng thời gian chờ đợi tại phòng tiếp đón, các phòng khám và phòng đóng tiền											
Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Thời gian chờ đợi để đăng ký khám	3	0,8	2	0,5	82	20,5	216	54,0	97	24,2	3,79 ± 0,67
Thời gian chờ để được khám	1	0,3	5	1,2	81	20,2	223	55,8	90	22,5	3,81 ± 0,75
Thời gian chờ để bác sỹ kết luận bệnh	4	1,0	6	1,5	98	24,5	207	51,8	85	21,2	3,76 ± 0,65
Thời gian chờ đợi để đóng tiền viện phí	0	0,0	1	0,3	40	10,0	231	57,8	128	32,0	3,78 ± 0,78

Mức độ hài lòng thời gian chờ đợi tại các phòng xét nghiệm											
Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Thời gian chờ đợi để làm siêu âm (n=382)	0	0,0	1	0,3	63	16,5	237	62,0	81	21,2	3,91 ± 0,81
Thời gian chờ để lấy máu xét nghiệm (n=322)	0	0,0	1	0,3	39	12,2	221	68,6	61	18,9	3,91 ± 0,91
Thời gian chờ để làm thủ thuật hút thai, nạo hút buồng tử cung (n=115)	0	0,0	0	0,0	8	7,0	80	69,5	27	23,5	3,61 ± 0,91

Về mức độ hài lòng thời gian chờ đợi tại phòng tiếp đón, các phòng khám và phòng đóng tiền: đa số các khách hàng trong nghiên cứu đều cả thấy hài lòng hoặc rất hài lòng với các thời gian chờ ở đây. Tuy nhiên, có 3 KH cảm thấy rất không hài lòng với thời gian chờ để đăng ký khám, 4 KH rất không hài lòng với thời gian chờ để bác sỹ kết luận bệnh và 1 người rất không hài lòng với thời gian chờ để khám.

Về mức độ hài lòng thời gian chờ đợi tại các phòng xét nghiệm: tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi để làm siêu âm, thời gian chờ để lấy máu xét nghiệm, thời gian chờ để làm thủ thuật hút thai, nạo buồng tử cung lần lượt là 62,0%, 68,6% và 69,5%.

### 3.4. Sự hài lòng của KH về cơ sở vật chất của Bệnh viện

**Bảng 4. Sự hài lòng của KH về cơ sở vật chất của Bệnh viện**

Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về cơ sở vật chất tại bệnh viện	5	1,3	1	0,3	25	6,3	257	64,2	112	99,8	4,21 ± 0,45
Hài lòng về sự sạch sẽ tại phòng tiếp đón Bệnh viện	1	0,3	0	0,0	2	0,5	255	63,7	142	35,5	4,01 ± 0,65
Hài lòng về sự sạch sẽ và trang thiết bị trong phòng khám	0	0,0	2	0,5	12	3,0	248	62,0	138	34,5	3,99 ± 0,67

Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về sự sạch sẽ và trang thiết bị trong phòng siêu âm	0	0,0	0	0,0	21	5,2	252	63,0	127	31,8	3,89 ± 0,68
Hài lòng về sự sạch sẽ và trang thiết bị trong phòng xét nghiệm	0	0,0	0	0,0	18	4,4	255	63,8	127	31,8	3,90 ± 0,67
Hài lòng về sự sạch sẽ và trang thiết bị trong phòng thủ thuật	0	0,0	0	0,0	15	3,8	265	66,2	120	30,0	3,95 ± 0,70
Hài lòng về tình trạng nhà vệ sinh	0	0,0	0	0,0	9	2,3	232	58,0	159	39,7	3,79 ± 0,89

Phần lớn đối tượng nghiên cứu của chúng tôi đều cảm thấy hài lòng và rất hài lòng về cơ sở vật chất của Bệnh viên. Bên cạnh đó, vẫn còn 5 trường hợp có ý kiến rất không hài lòng về cơ sở vật chất và 1 KH cảm thấy rất không hài lòng về sự sạch sẽ tại phòng tiếp đón.

### 3.5. Sự hài lòng của KH về thái độ, hướng dẫn của nhân viên y tế

**Bảng 5. Sự hài lòng của KH về thái độ, hướng dẫn của nhân viên y tế**

Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về thái độ và hướng dẫn của nhân y tế ở khu vực tiếp đón	0	0,0	0	0,0	9	2,3	232	58,0	159	39,8	3,88 ± 0,98
Hài lòng về thái độ và hướng dẫn của nhân y tế ở khu vực quầy hướng dẫn	0	0,0	0	0,0	15	3,8	230	57,5	155	38,7	3,86 ± 0,93
Hài lòng về thái độ và hướng dẫn của điều dưỡng ở trong phòng khám	0	0,0	0	0,0	17	4,3	243	60,8	140	35,0	3,95 ± 0,89



Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về thái độ của các bác sĩ ở trong phòng khám	0	0,0	1	0,3	11	2,7	245	61,3	143	35,7	3,78 ± 0,73
Hài lòng về cách thăm khám của các bác sĩ trong phòng khám	0	0,0	0	0,0	15	3,8	241	60,2	144	36,0	3,73 ± 0,45
Hài lòng về sự giải thích và chẩn đoán bệnh ban đầu của bác sĩ	0	0,0	1	0,3	13	3,3	251	62,7	135	33,7	3,74 ± 0,46
Hài lòng về thái độ và hướng dẫn của điều dưỡng ở trong phòng siêu âm	0	0,0	0	0,0	11	2,8	249	62,3	140	35,0	3,84 ± 0,67
Hài lòng về thái độ và hướng dẫn của điều dưỡng ở trong phòng thủ thuật	0	0,0	0	0,0	12	3,0	257	64,2	131	32,8	3,98 ± 0,69

Về thái độ, hướng dẫn của nhân viên y tế, hầu hết các khách hàng đều cảm thấy hài lòng và rất hài lòng. Đặc biệt, không có ai cho ý kiến rất không hài lòng về các phương diện này.

**Bảng 6. Đánh giá chung**

Hài lòng của khách hàng	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		X ± SD
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Hài lòng về tình trạng tinh thần sau khi hoàn thành khám bệnh	0	0,0	0	0,0	14	3,5	252	63,0	134	33,5	3,78 ± 0,78
Đánh giá chất lượng dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện	1	0,3	0	0,0	11	2,8	244	61,0	144	36,0	3,88 ± 0,81

Về tình trạng tinh thần sau khi hoàn thành khám bệnh, có 63% KH cảm thấy hài lòng và 33,5% KH cảm thấy rất hài lòng. Về chất lượng dịch vụ khám tại bệnh viện, có 61% trường hợp cảm thấy hài lòng, 36% KH rất hài lòng, 0,3% (1 KH) cảm thấy rất không hài lòng.

## 4. BÀN LUẬN

Các khách hàng tham gia nghiên cứu hầu hết đều có học vấn cao kèm theo đó, những yêu cầu về các dịch vụ, thái độ, sự thuận tiện khi khám bệnh cũng như chất lượng khám chữa bệnh cho họ cũng được nâng cao.

### 4.1. Sự hài lòng của khách hàng về thuận tiện khi khám

Theo như kết quả đã nêu ở trên, hầu hết các ý kiến đều tập trung vào mức độ hài lòng. Hơn nữa vẫn còn số ít cho ý kiến rất không hài lòng hoặc không hài lòng ở những sự thuận tiện khi đến khám. Trong nghiên cứu của chúng tôi, các ý kiến không hài lòng/rất không hài lòng đều đến từ cách bố trí không gian và thái độ của các nhân viên y tế. Điều này có thể giải thích rằng số lượng khách hàng trong bệnh viện ngày càng nhiều, do đó, cần có nhiều không gian cũng như chỗ ngồi cho khách hàng trong thời gian chờ. Thực tế cho thấy, những cách bố trí trong Bệnh viện chưa thực sự hợp lí về mặt không gian, khiến cho nhiều khách hàng cảm thấy không đủ chỗ hoặc phải đứng quá lâu trong thời gian họ chờ khám. Bên cạnh đó, các thủ tục làm hồ sơ cho người bệnh khá chậm, gây mất thời gian của khách hàng đến khám. Trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Dịu, có 75,8% khách hàng cảm thấy hài lòng về cách bố trí tại khoa khám bệnh và 83,3% cảm thấy hài lòng về bài trí của khoa nội trú [3]. Nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú (2012) cũng cho thấy rằng đa phần sự phàn nàn của khách hàng về sự thuận tiện trong bệnh viện đều có liên quan đến thái độ của nhân viên y tế và cách bố trí tại bệnh viện khi có 15 KH rất không hài lòng với sự hướng dẫn khi vào khoa và 1 trường hợp rất không hài lòng về cách bố trí [4].

### 4.2. Sự hài lòng của khách hàng về chi phí khám

Chi phí khám chữa bệnh luôn là một trong những vấn đề mà khách hàng quan tâm khi đến khám tại các Bệnh viện, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 cũng là không ngoại lệ. Khách hàng luôn quan tâm đến sự phù hợp của chi phí với chất lượng dịch vụ. Trong nghiên cứu của chúng tôi, hầu hết các khách hàng đều cả thấy khá hài lòng về các loại chi phí mà chúng tôi đưa ra (trên 53%) nhưng tỷ lệ rất hài lòng lại không cao, các loại chi phí như khám, xét nghiệm, siêu âm và các thủ thuật có tỷ lệ lần lượt là 17%, 19%, 18,7%, 17,2%. Bên cạnh đó, có 17 khách hàng cảm thấy rất không hài lòng về các chi phí kể trên. Điều này cho thấy, những chi phí đi kèm với từng dịch vụ vẫn chưa thực sự thỏa mãn được khách hàng. Có thể do chất lượng dịch vụ không tương xứng với giá cả hoặc chi phí khám ở Bệnh viện còn cao so với mặt bằng chung. Kết quả của chúng tôi khá tương đồng với kết quả nghiên cứu của Trần Thị Cẩm Tú, tỷ lệ 65,7% người bệnh hài lòng với chi phí khám chữa bệnh, 67,8% người bệnh hài lòng với các khoản viện phí khác phải nộp. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chi phí khám chữa bệnh, xét nghiệm 67,4% [4]. Một nghiên cứu khác của Nguyễn Thị Thu Thủy năm 2005 nghiên cứu khách hàng đang nằm viện tại bệnh viện huyện Hòa Thành, Tây Ninh cho thấy có 70,3% khách hàng hài lòng với giá dịch vụ tại đây và cho rằng giá dịch vụ y tế ở đây phù hợp với họ [5].

### 4.3. Sự hài lòng của khách hàng đối với thời gian chờ đợi khám

Thời gian KH chờ đợi tại phòng tiếp đón, các phòng khám và phòng đóng tiền cũng như thời gian chờ tại các phòng cận lâm sàng nằm phần lớn đều dưới 30 phút. Vì vậy, ý kiến về sự hài lòng và rất hài lòng đạt

giá trị khá cao. Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến rất không hài lòng về thời gian chờ đợi đăng ký khám, thời gian chờ để khám và thời gian chờ bác sỹ kết luận bệnh. Đây là các thời gian quan trọng khi khách hàng đến khám tại bệnh viện. Do tâm lý muốn biết được tình trạng sức khỏe của bản thân nhanh chóng, nên thời gian chờ đợi lâu hơn bình thường rất dễ làm họ không vừa ý. Hơn nữa, với địa điểm tại một trong những thành phố lớn của cả nước, mọi người thường rất quý trọng thời gian của mình, các khách hàng có thể chờ nhưng thời gian chờ quá lâu sẽ khiến họ cảm thấy rất mất thời gian của họ. Theo Trần Thị Cẩm Tú, thời gian chờ đợi để được khám bệnh và sử dụng các dịch vụ y tế như xét nghiệm, chụp phim, siêu âm... có đến 14,8% người bệnh không hài lòng [4]. Ngoài ra, nghiên cứu của chúng tôi cũng khá phù hợp với một số nghiên cứu của Chu Hùng Cường tại bệnh viện đa khoa huyện Ninh Giang, tỉnh Hải Dương năm 2012 [6] và nghiên cứu Nguyễn Quốc Tuấn tại bệnh viện đa khoa huyện Quảng Ninh, tỉnh Quảng Bình năm 2013 [7].

#### **4.4. Sự hài lòng của KH về cơ sở vật chất của Bệnh viện**

Cơ sở vật chất của Bệnh viện luôn là một trong những yếu tố tác động lớn đến sự hài lòng của người bệnh. Trong những năm qua, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội cơ sở 3 luôn không ngừng tân trang lại những trang thiết bị hiện đại với mục đích đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các khách hàng. Đặc biệt, trong nghiên cứu của chúng tôi có tới 99,8% khách hàng tham gia nghiên cứu cảm thấy rất hài lòng với cơ sở vật chất tại bệnh viện. Tuy vậy, ở phương diện này, cũng có 5 trường hợp cảm thấy rất không hài lòng và có 1 khách hàng phàn nàn rằng họ rất không hài lòng với sự sạch sẽ tại phòng tiếp đón. Theo kết quả nghiên cứu

từ Phan Văn Hợp (2019), tỷ lệ đối tượng nghiên cứu hài lòng về phương tiện phục vụ người bệnh, cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện là 75%. Trong đó sự hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh về cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương tiện phục vụ người bệnh là 60%. Sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về sơ đồ, biển báo và không gian trong bệnh viện là 98,6% [8].

#### **4.5. Sự hài lòng của KH về thái độ, hướng dẫn của nhân viên y tế**

Trong công việc cũng như trong cuộc sống hàng ngày giao tiếp là một nghệ thuật cũng như là một trong những nhu cầu của mỗi con người. Giao tiếp giữa nhân viên y tế với các khách hàng nhằm đáp ứng việc tư vấn, hướng dẫn, chia sẻ thông tin. Theo quy chuẩn về đạo đức nghề nghiệp của Quyết định 29/2008/QĐ-BTY, thông tư số 07/2014/TT-BYT, Quyết định 2151/QĐ-BYT “Đổi mới phong cách, thái độ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của Bộ Y tế Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế yêu cầu nhân viên y tế khi tiếp xúc với người bệnh và gia đình cần phải lịch sự, hòa nhã, văn minh đồng thời niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết [9]. Trong nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ khách hàng hài lòng với thái độ hướng dẫn của các nhân viên y tế khá cao, hơn nữa, không có trường hợp nào cảm thấy rất không hài lòng khi tiếp xúc với nhân viên y tế tại bệnh viện. Theo nghiên cứu của Lê Tiến Tùng, “Đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại trung tâm Y khoa số 1 Tôn Thất Tùng, bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2016” thì thái độ giao tiếp ứng xử của bác sĩ, điều dưỡng đạt 96,5% hài lòng [10].

Về đánh giá chung, kết quả của chúng tôi hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của

tác giả Nguyễn Thu “Đánh giá sự hài lòng về chất lượng chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân nội trú điều trị tại bệnh viện điều dưỡng và phục hồi chức năng tỉnh Bình Định” thì tỷ lệ hài lòng là 83,3% [11].

## 5. KẾT LUẬN

Theo đánh giá chung về tình trạng tinh thần sau khi hoàn thành khám bệnh, có 63% KH cảm thấy hài lòng, 33,5% rất hài lòng. Về chất lượng dịch vụ khám tại Bệnh viện, có 61% ý kiến là hài lòng, 36% rất hài lòng và 0,3% cảm thấy rất không hài lòng. Thời gian chờ đợi khám bệnh và lấy kết quả, các cách bố trí tại khoa khám và chi phí các dịch vụ tại Bệnh viện vẫn đang khiến một số khách hàng cảm thấy chưa thật sự hài lòng. Do đó, cần có sự thay đổi trong phân luồng khám chữa bệnh và phối hợp chặt chẽ hơn nữa giữa Điều dưỡng và Bác sĩ tại phòng khám để giảm thiểu thời gian chờ đợi cho khách hàng và từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trường Đại học y tế công cộng. *Tổng quan về quản lý bệnh viện, Nguyên lý quản lý bệnh viện*, Nhà xuất bản Lao động xã hội: Hà Nội, 2010.

2. KF Ward, E Rolland, and RA Patterson. Improving outpatient health care quality: understanding the quality dimension. *Health Care Management Review*, 2005, 30(4): p. 361-371.

3. Nguyễn Thị Dịu (2019). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về công tác chăm sóc của điều dưỡng tại Bệnh viện Đa khoa Thái Thụy tỉnh Thái Bình năm 2019. *Luận văn Thạc sĩ điều dưỡng*, Trường đại học điều dưỡng Nam Định.

4. Trần Thị Cẩm Tú và cộng sự (2012). Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về công tác khám chữa bệnh tại Bệnh Viện

Trung Ương Huế năm 2012. *Tạp chí Y học thực hành*, số 1/2014, 54 – 60.

5. Nguyễn Thị Thu Thủy (2005). Khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện huyện Hòa Thành -Tây Ninh năm 2004. *Kỷ yếu đề tài nghiên cứu khoa học Điều dưỡng Toàn quốc lần thứ Hai*, 338-343.

6. Chu Hùng Cường, Phạm Trí Dũng (2013). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám, chữa bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa huyện Ninh Giang, tỉnh Hải Dương, năm 2012. *Tạp chí Y học thực hành*, số 01/2013 tr 5- 8.

7. Nguyễn Quốc Tuấn, Võ Văn Thắng (2013). Nghiên cứu thực trạng hoạt động khám chữa bệnh và sự hài lòng của bệnh nhân điều trị nội trú tại bệnh viện đa khoa huyện Quảng Ninh. *Tạp chí Y học thực hành*, số 880/2013, tr. 201-206.

8. Phan Văn Hợp và cộng sự (2019). Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện tâm thần tỉnh Nam Định. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, tập 2, số 2, 76-82.

9. Bộ Y tế (2013). Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong đơn vị sự nghiệp y tế, *Ban hành theo Quyết định số 29/2008/QĐ-BYT*. Hà Nội, ngày 18 tháng 8 năm 2008.

10. Lê Tiến Tùng (2017). Đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại trung tâm Y khoa số 1 Tôn Thất Tùng, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2016, *Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện*, Trường Đại học Y Hà Nội.

11. Nguyễn Thu (2011). Đánh giá sự hài lòng về chất lượng chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân nội trú điều trị tại bệnh viện điều dưỡng và phục hồi chức năng tỉnh Bình Định, *Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện*, Trường Đại học Y tế Công Cộng.