

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ ĐỐI VỚI DỊCH VỤ XÉT NGHIỆM TẠI PHÒNG KHÁM BỆNH VIỆN QUÂN Y 175

Phạm Thị Liên^{1*}, Nguyễn Thị Mai¹, Trần Thị Thương¹,
Hoàng Thị Quyên¹, Phạm Thị Hoa¹, Huỳnh Kim Ngân¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Nghiên cứu này nhằm khảo sát tỷ lệ hài lòng và đánh giá các yếu tố liên quan của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, sử dụng công cụ là bộ câu hỏi khảo sát chia thành 2 phần bao gồm phần thông tin nền và phần đánh giá dịch vụ y tế với mức điểm từ 1 - 5, người bệnh được khảo sát sau khi hoàn tất khám chữa bệnh tại phòng khám. Dữ liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0.

Kết quả: Hài lòng chung người bệnh ngoại trú là 78,8%, điểm trung bình $4,07 \pm 0,56$ (hài lòng); Người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 81,4%, điểm trung bình $4,1 \pm 0,74$ (hài lòng); về minh bạch thông tin và dịch vụ xét nghiệm là 72,17%, điểm trung bình $3,87 \pm 0,62$ (hài lòng); về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 85,9% điểm trung bình $4,15 \pm 0,7$ (hài lòng); về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 84,1%, điểm trung bình $4,19 \pm 0,64$ (hài lòng). Người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ là 84,8%, điểm trung bình $4,21 \pm 0,62$ (rất hài lòng).

Kết luận: Trong các nhóm tiêu chí, hài lòng chung nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận là 81,4%, tiếp theo về minh bạch thông tin và dịch vụ xét nghiệm 72,17%. Chính vì vậy bệnh viện cần tập trung vào 2 nhóm tiêu chí này để cải tiến chất lượng nhằm nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của người bệnh và đặc biệt chú trọng hơn nữa đến thời gian chờ kết quả xét nghiệm của người bệnh và cách tiếp cận dịch vụ xét nghiệm thông qua website, trang thông tin điện tử.

Từ khóa: Hài lòng người bệnh, phòng khám ngoại trú, Bệnh viện Quân y 175

AN ASSESSMENT OF OUTPATIENT SATISFACTION REGARDING LABORATORY SERVICES AT THE OUTPATIENT CLINIC OF MILITARY HOSPITAL 175

ABSTRACT

Objectives: This study aims to survey the satisfaction rate and evaluate related factors of outpatients towards testing services at the clinic of Military Hospital 175.

¹ Bệnh viện Quân y 175

Ngày nhận bài: 19/11/2025

Ngày phản biện: 24/01/2026

Người phản hồi: Phạm Thị Liên, email: phamlie.lab@gmail.com

Methods: A descriptive cross-sectional study design was used, employing a survey questionnaire divided into two parts: background information and healthcare service evaluation, rated on a scale from 1 to 5. The survey was conducted after the completion of medical examination and treatment at the clinic. Data were analyzed using SPSS version 22.0.

Results: Overall outpatient satisfaction was 78.8%, with an average score of 4.07 ± 0.56 (satisfied). Patients were satisfied with accessibility at 81.4%, with an average score of 4.1 ± 0.74 (satisfied); transparency of information and laboratory services at 72.17%, with an average score of 3.87 ± 0.62 (satisfied); facilities and equipment serving patients at 85.9%, with an average score of 4.15 ± 0.7 (satisfied); and the attitude and professional competence of medical staff at 84.1%, with an average score of 4.19 ± 0.64 (satisfied). Patient satisfaction with service outcomes was 84.8%, with an average score of 4.21 ± 0.62 (very satisfied).

Conclusion: Among the evaluation criteria groups, overall patient satisfaction with accessibility was 81.4%, followed by transparency of information and laboratory services at 72.17%. Therefore, the hospital should focus on improving these two areas to enhance service quality and patient experience. Special attention should be given to reducing the waiting time for laboratory results and improving access to laboratory services through the hospital's website and online information platforms

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Clinic, 175 Military Hospital

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, tỷ lệ sự hài lòng của người bệnh là một trong những chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng bệnh viện và là điều kiện tiên quyết cho sự tồn tại và phát triển của một cơ sở y tế nói chung và bệnh viện nói riêng, để đánh giá chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện, cũng như ảnh hưởng trực tiếp đến sự lựa chọn và cạnh tranh giữa các nhà cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh [1].

Tại Việt Nam cũng như các nước đang phát triển, khi xu hướng chuyển dịch mối quan hệ thầy thuốc – người bệnh sang mối quan hệ người cung cấp dịch vụ - khách hàng, việc lắng nghe và ghi nhận những quan điểm của người bệnh về chất lượng cung ứng dịch vụ cũng như xác định nhu cầu chăm sóc của người bệnh ngày càng được quan tâm hơn. Tuy nhiên, sự hài lòng của người bệnh vẫn đang là vấn đề thời sự khi công tác đảm bảo sự hài lòng của người bệnh phải đối mặt với nhiều thách thức như: ngân sách đầu tư còn hạn hẹp, tình trạng quá tải, cơ sở vật chất thiếu thốn, thời gian làm việc của nhân viên y tế kéo dài, khối lượng công việc lớn gây nhiều áp lực góp phần ảnh hưởng đến thái độ của nhân viên y tế.

Cùng với sự quan tâm và đầu tư của lãnh đạo bệnh viện về cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại cho các khoa xét nghiệm, đồng thời áp dụng nhiều giải pháp khác nhằm nâng cao chất lượng xét nghiệm. Một trong những giải pháp đó là đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế. Sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế đối với xét nghiệm là tiêu chí quan trọng để đánh giá uy tín, chất lượng phục vụ của dịch vụ xét nghiệm [2].

Trên thực tế việc đánh giá chất lượng phòng xét nghiệm hiện đang dựa trên 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện, quyết định số 2429/QĐ-BYT và tiêu chuẩn ISO 15189. Xét nghiệm là một giai đoạn trong quy trình khám, chữa bệnh, nhiều thủ tục hành chính, thời gian chờ đợi lâu, ảnh hưởng đến tâm lý người bệnh. Từ đó, ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh. Do đó, việc đo lường, xem xét mối quan hệ giữa các yếu tố của chất lượng dịch vụ xét nghiệm với sự hài lòng của người bệnh sẽ có ý nghĩa quan trọng cả về lý luận và thực tiễn trong việc cải thiện chất lượng bệnh viện, nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Hiện nay, tại Bệnh viện Quân y 175, các nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh chủ yếu tập trung vào dịch vụ khám, chữa bệnh nói

chung mà chưa đi sâu phân tích chuyên biệt cho dịch vụ xét nghiệm. Thực tế này đặt ra yêu cầu cấp thiết cần xác định rõ mức độ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ cận lâm sàng này, đồng thời nhận diện những yếu tố then chốt đang trực tiếp tác động đến trải nghiệm của họ.

Nhằm giải quyết vấn đề trên, nghiên cứu được xây dựng dựa trên mô hình lý thuyết kết hợp giữa mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) của Parasuraman và khung tiêu chí đánh giá của Bộ Y tế Việt Nam. Mô hình này giả định rằng sự hài lòng chung của người bệnh là kết quả tổng hòa từ năm nhóm nhân tố chính: (1) Khả năng tiếp cận dịch vụ; (2) Sự minh bạch trong quy trình và chi phí; (3) Chất lượng cơ sở vật chất; (4) Năng lực chuyên môn gắn liền với thái độ ứng xử của nhân viên; và (5) Hiệu quả cung ứng dịch vụ cuối cùng. Hệ thống lý thuyết này không chỉ đóng vai trò là kim chỉ nam để thiết kế bộ công cụ khảo sát toàn diện, khách quan mà còn là cơ sở để nhận diện các điểm nghẽn trong quy trình dịch vụ. Xuất phát từ những lập luận đó, chúng tôi tiến hành thực hiện đề tài: **“Khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175”**

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Bệnh nhân đến khám và được chỉ định thực hiện xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Toàn bộ bệnh nhân trên 18 tuổi đến khám và được chỉ định thực hiện xét nghiệm tại phòng khám bệnh viện quân y 175 và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ:

Bệnh nhân không đồng ý tham gia nghiên cứu.

Bệnh nhân không có khả năng trả lời câu hỏi.

Bệnh nhân tham gia nhưng trả lời không đầy đủ.

Bệnh nhân thuộc đối tượng ưu tiên, đối tượng khám theo yêu cầu.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại khu chờ kết quả xét nghiệm và khu chờ lấy thuốc tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175 từ tháng 5 năm 2024 đến tháng 11 năm 2024.

2.3. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu cắt ngang mô tả.

2.4. Cỡ mẫu

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu để ước lượng 01 tỷ lệ trong quần thể nghiên cứu:

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

Trong đó:

n: Cỡ mẫu tối thiểu cần điều tra.

$Z_{(1-\alpha/2)}$ là hệ số tin cậy =1,96 với độ tin cậy 95%, (ngưỡng xác suất $\alpha=0,05$).

$p = 78,6\%$ là tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với dịch vụ xét nghiệm lâm sàng. Theo nghiên cứu của Hailu HA và cộng sự tại Ethiopia năm 2020 [7]

d là sai số chấp nhận được ước tính $d=0,05$.

Thay vào công thức tính được $n = 259$. Để giảm những khảo sát không đạt yêu cầu, lấy thêm 30% bệnh nhân tham gia khảo sát. Do đó, số bệnh nhân tham gia vào nghiên cứu tối thiểu là 336 bệnh nhân.

Nghiên cứu tiến hành chọn mẫu thuận tiện, trên thực tế thu thập được 382 mẫu đủ tiêu chí.

2.5. Biến số nghiên cứu

Biến số phụ thuộc là biến số sự hài lòng. Biến hài lòng phụ thuộc vào các biến số khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục, 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 và đánh giá chung được đánh giá dựa trên thang điểm Likert 5 mức độ.

Biến số độc lập bao gồm những biến số về đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu và các biến số khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục, 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 và đánh giá chung.

2.6. Kỹ thuật, công cụ và quy trình thu thập số liệu

Công cụ thu thập số liệu là bộ câu hỏi khảo sát được lấy dựa trên Mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú của Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế gồm 2 phần:

Phần 1: Thông tin người bệnh: gồm 9 câu về năm sinh, giới tính, dân tộc, trình độ, nghề nghiệp, nơi sống, hôn nhân, số lần làm xét nghiệm tại bệnh viện và thời gian đi đến bệnh viện.

Phần 2: Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế: gồm 32 câu hỏi, có tính giá trị và độ tin cậy bao gồm: khả năng tiếp cận, sự minh bạch thông tin và thủ tục, 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 với 5 lựa chọn: Rất không hài lòng/ Không hài lòng/ Bình thường/ Hài lòng/ Rất hài lòng. Trả lời: Rất không hài lòng = 1 điểm, Không hài lòng = 2 điểm, Bình thường = 3 điểm, Hài lòng = 4 điểm, Rất hài lòng = 5 điểm.

Cách tính điểm hài lòng (áp dụng chung cho các đối tượng khảo sát)

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5.

- Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

Cách tính tỷ lệ hài lòng (áp dụng chung cho

các đối tượng khảo sát)

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

+ Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Cách tính tỷ lệ hài lòng từng khía cạnh (tối đa 100%):

+ Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$. (của từng khía cạnh)

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

2.7. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu sau khi thu thập sẽ được mã hóa, làm sạch và phân tích bằng SPSS 22.0.

Thống kê mô tả được thể hiện qua tần số, tỷ lệ phần trăm đối với biến số định tính (ví dụ: giới tính, nhóm tuổi, nghề nghiệp, học vấn cao nhất, tình trạng hôn nhân...) và trung bình \pm độ lệch chuẩn đối với biến số định lượng chuẩn (như: tuổi, đáp ứng so với mong đợi). Đối với những biến định lượng phân phối lệch như khoảng cách thì mô tả là trung vị và khoảng tứ vị.

Mô tả thống kê tỷ lệ hài lòng chung của NB với các dịch vụ (tỷ lệ).

Mô tả thống kê lần lượt tỷ lệ hài lòng của NB với các dịch vụ ở từng câu hỏi và từng khía cạnh (tỷ lệ).

Phân tích mối liên quan giữa hài lòng chung và các đặc điểm dân số xã hội của NB thông qua kiểm định Chi bình phương hoặc phép kiểm

Fisher (khi có $\geq 20\%$ giá trị vọng trị nhỏ hơn 5 hoặc có ít nhất 1 giá trị vọng trị nhỏ hơn 1) hoặc phép kiểm định Monte Carlo (khi có $\geq 20\%$ giá trị vọng trị nhỏ hơn 5 và các nhóm không phải là bảng 2x2) với ngưỡng ý nghĩa khi $p < 0,05$. Mức độ liên quan được đo bằng tỷ số tỷ lệ hài lòng (PR) và khoảng tin cậy 95%.

2.8. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên đối tượng người bệnh khám và điều trị ngoại trú. Nghiên

cứu tuân thủ các vấn đề y đức như sau:

- Đối tượng tham gia nghiên cứu được tôn trọng và bảo đảm bí mật toàn bộ thông tin. Các thông tin thu thập phải được sự đồng ý của đối tượng và chỉ phục vụ cho mục đích khoa học và chỉ tiến hành nghiên cứu sau khi NB ký vào bản chấp nhận tham gia nghiên cứu.

- Thông tin cá nhân của đối tượng được thu thập nhưng sẽ được điều tra viên mã hóa nhằm bảo mật thông tin cá nhân của đối tượng.

3. KẾT QUẢ

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1: Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n=382)

Đặc điểm	n	%
Giới tính		
Nam	196	51,3
Nữ	185	48,4
Khác	1	0,3
Độ tuổi		
18-30 tuổi	149	39,0
31-40 tuổi	98	25,7
41-50 tuổi	69	18,1
51-60 tuổi	38	9,9
Trên 60 tuổi	28	7,3
Nghề nghiệp		
Cán bộ, công nhân viên	84	22,0
Kinh doanh	81	21,2
Lao động tự do	80	20,9
Nông dân	37	9,7
Khác	100	26,2
Học vấn		
Dưới THPT	37	9,7
THPT	169	44,2
Đại học, sau đại học	176	46,1
Dân tộc		
Kinh	372	97,4
Khác	10	2,6
Tình trạng hôn nhân		
Đã kết hôn	254	66,5

Đặc điểm	n	%
Đã ly hôn	19	5,0
Độc thân	109	28,5
Bảo hiểm y tế		
Có	238	62,3
Không	144	37,7
Nơi sinh sống		
Ngoại tỉnh	135	35,3
Tp. Hồ Chí Minh	247	64,7
Số lần đến xét nghiệm tại bệnh viện		
Lần đầu tiên	95	24,9
≥ 2 lần	287	75,1
Thời gian di chuyển đến bệnh viện		
<30 phút	81	21,2
31-60 phút	112	29,3
61-90 phút	121	31,7
>90 phút	68	17,8

Bảng 1 cho thấy đối tượng nghiên cứu có độ tuổi trung bình $37,3 \pm 13,2$ thấp nhất là 18 và cao nhất là 80 tuổi. Nhóm tuổi 18-30 chiếm 39%; nhóm tuổi 31-40 chiếm 25,7%; nhóm tuổi 41-50 tuổi chiếm 18,1% và thấp nhất là nhóm tuổi trên 60 tuổi chiếm 7,3%. Bệnh nhân nam giới cao hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng 51,3% và 48,4%. Hầu hết là dân tộc Kinh, 97,4%. Đối tượng nghiên cứu có trình độ học vấn cao đẳng/đại học và sau đại học có tỷ lệ cao 46,1%; THPT chiếm 44,2% và dưới THPT là 9,7%. Về nghề nghiệp, trong nhóm nghiên cứu có 22% là cán bộ, công nhân viên; 21,2%; 20,9% là kinh doanh và lao động tự do; 9,7% là nông dân và 26,2% là những nghề khác. Hầu hết đối tượng nghiên cứu là những người đã lập gia đình chiếm 66,5%; độc thân chiếm 28,5%. Bệnh nhân là những người ở Thành phố Hồ Chí Minh chiếm 64,7%, còn lại 35,3% là các bệnh nhân đến từ các tỉnh khác. Trong nhóm bệnh nhân tham gia nghiên cứu, 75,1% là những người đến khám bệnh lần 2 trở đi và 24,9% là những người đến lần đầu tiên. Thời gian di chuyển đến bệnh viện phần lớn từ 60 phút trở đi chiếm 31,7% và 17,8%; thời gian <30 phút là 21,2% và từ 30-60 phút là 29,3%.

3.2. Phân tích và kiểm định độ tin cậy của thang đo

Để kiểm tra sự phù hợp của thang đo, nghiên cứu sử dụng hệ số Cronbach's alpha và phân tích nhân tố.

Bảng 2: Đánh giá độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Cronbach's Alpha
Khả năng tiếp cận	0,755
Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm	0,929
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	0,925
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	0,875
Kết quả cung cấp dịch vụ	0,847

Nhận xét:

Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha tổng của nhân tố Khả năng tiếp cận bằng 0,755 > 0,6 và biến quan sát TC4- Có thể tìm hiểu các thông tin về các dịch vụ xét nghiệm qua các phương tiện (trang tin điện tử của bệnh viện (website), facebook, zalo...) thuận tiện là yếu tố có tương quan biến tổng bằng 0,228 < 0,3. Biến quan sát TC4 giải thích ý nghĩa rất yếu cho nhân tố TC (Khả năng tiếp cận) nên sẽ được loại bỏ khỏi thang đo. Phân tích Cronbach's Alpha lần 2 của nhân tố Khả năng tiếp cận.

Bảng 3: Đánh giá độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
Khả năng tiếp cận Cronbach's Alpha = 0,851		
Các sơ đồ, biển báo, chỉ dẫn đường ở khu xét nghiệm rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm, dễ hiểu	0,754	0,758
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm,	0,815	0,696
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi,	0,602	0,896

Nhận xét:

Biến quan sát TC3- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi có hệ số Cronbach's Alpha if Item Deleted (Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến) bằng 0,896 > hệ số Cronbach's Alpha = 0,851 của thang đo về Khả năng tiếp cận. Tuy nhiên, hệ số tương quan của biến là 0,602 lớn hơn 0,3 và Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,6. Do đó, không cần loại biến TC3 trong trường hợp này.

Tất cả các nhóm nhân tố đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Do đó, thang đo được dùng phù hợp để sử dụng đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175.

3.2.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sự phù hợp của EFA được kiểm tra thông qua hai tiêu chuẩn cơ bản là hệ số $0,5 \leq KMO \leq 1$ và kiểm định Barlett xem xét giả thuyết "H0: Độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể". Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê (Sig ≤ 0,05) thì các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

3.2.1.1. Phân tích nhân tố biến độc lập

Bảng 4: Kết quả Kiểm định Bartlett và hệ số KMO của các biến độc lập

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,957
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7894,097
	df	406
	Sig.	0,000

Nhận xét:

Chỉ số Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy là 0,957 > 0,5 đủ điều kiện để phân

tích nhân tố. Kiểm định Bartlett's Test of Sphericity có giá trị sig. 0,000 < 0,001, các biến có tương quan với nhau.

Kết quả EFA cho thấy năm nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích đạt 67,978%, phản ánh mức độ giải thích tốt của 29 biến đối với dữ liệu nghiên cứu. Các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố đạt yêu cầu và được nhóm thành năm nhân tố gồm: (1) Khả năng tiếp cận; (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm; (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; (4) Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; (5) Kết quả cung cấp dịch vụ.

3.2.2. Kiểm định sự tương quan giữa các nhân tố và sự hài lòng của người bệnh

Từ kết quả xử lý SPSS ta thu được bảng sau:

Bảng 5: Kết quả kiểm định tương quan giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập

		Nhóm Hài lòng	TC1	TT1	CS1	TĐ1	KQ1
Nhóm Hài lòng	Pearson Correlation	1	0,518**	0,591**	0,574**	0,642**	0,590**
	Sig, (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	382	382	382	382	382	382

Nhận xét:

Kết quả phân tích tương quan Pearson cho thấy tất cả các biến độc lập đều có mối tương quan thuận, có ý nghĩa thống kê với biến phụ thuộc đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân (Sig. < 0,05) và đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

3.2.3 Mô hình hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh

Mô hình hồi quy sự đánh giá sự hài lòng của người bệnh:

Phương trình hồi quy được xác định bằng như sau:

$$HL = B_0 + B_1TC + B_2TT + B_3CS + B_4TĐ + B_5NL + B_6KQ + b$$

Trong đó:

HL là biểu hiện giá trị của biến phụ thuộc đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân.

TC là biểu hiện giá trị của biến độc lập khả năng tiếp cận, .

TT là biểu hiện giá trị của biến độc lập sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm, .

CS là biểu hiện giá trị của biến độc lập cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, .

TĐ là biểu hiện giá trị của biến độc lập thái độ ứng xử, .

NL là biểu hiện giá trị của biến độc lập năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, .

KQ là biểu hiện giá trị của biến độc lập kết quả cung cấp dịch vụ.

B_k là hệ số hồi quy riêng; b là phần dư

- Đánh giá sự phù hợp của mô hình hồi quy

Bảng 6: Kết quả phân tích hồi quy

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,747 ^a	0,558	0,553	0,20279	1,812

Nhận xét:

Hệ số R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,553 có nghĩa là các biến độc lập giải thích 55,3% > 50% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong mẫu điều tra. Có thể đánh giá rằng mô hình hồi quy xây dựng là phù hợp.

- Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Bảng 7 : Kết quả kiểm định độ phù hợp của mô hình

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.556	5	3,911	95,114	0,000 ^b
	Residual	15.462	376	0,041		
	Total	35.018	381			

Nhận xét:

Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính phạm vi tổng thể. Ta thấy giá trị Sig.=0,000 < 0,05 nên bác bỏ giả thuyết $B_1=B_2=B_3=B_4=B_5$ (các biến độc lập không ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân), tức là có ít nhất một biến độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân hay mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng phù hợp với tổng thể.

- Kiểm định tự tương quan:

Đại lượng thống kê Durbin-Watson (d) dùng để kiểm định tương quan của các sai số kề nhau (tương quan chuỗi bậc nhất). Giả thuyết H_0 là mô hình không có sự tương quan. Kết quả phân tích SPSS thu được $d= 1,812$ nằm trong khoảng (1,3) và tiến về giá trị 2 nên giả thuyết H_0 được chấp nhận, tức là mô hình không có sự tự tương quan.

- Kiểm định đa cộng tuyến

Hiện tượng đa cộng tuyến là hiện tượng các biến độc lập có mối quan hệ tuyến tính với nhau.

Bảng 8: Kết quả kiểm định đa cộng tuyến

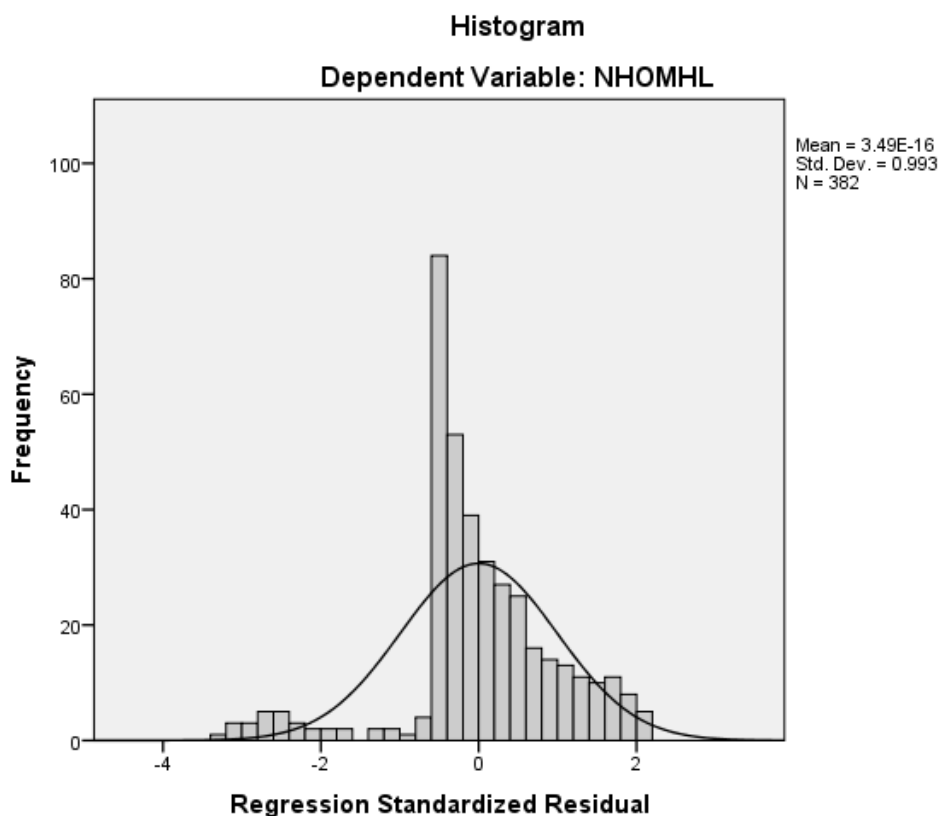
Model		Kiểm định đa cộng tuyến	
		Độ chấp nhận Tolerance	Hệ số phóng đại phương sai VIF
1	(Constant)		
	TC1	0,651	1,537
	TT1	0,605	1,654
	CS1	0,605	1,653
	TĐ1	0,466	2,147
	KQ1	0,477	2,095

Nhận xét:

Kết quả phân tích cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến nhỏ hơn 10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra với mô hình.

- Kiểm định về phân phối chuẩn của phần dư

Tính chất phân phối của phần dư được thể hiện qua biểu đồ Histogram



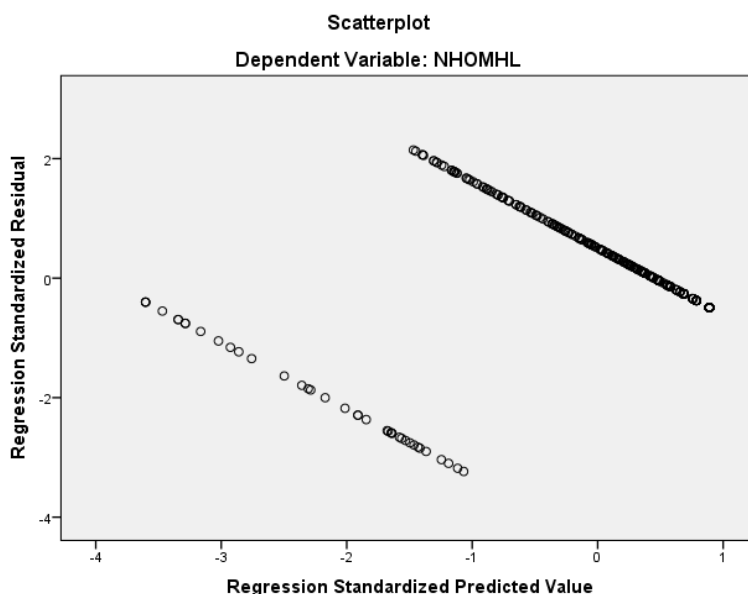
Biểu đồ 1: Biểu đồ Histogram

(Nguồn: số liệu điều tra và xử lý trên SPSS)

Với Mean = 3,49E - 16 gần bằng 0 và độ lệch chuẩn dư Std. Dev = 0,993 tức xấp xỉ bằng 1, có thể kết luận rằng giả thiết phân phối chuẩn không bị vi phạm.

- Kiểm định liên hệ tuyến tính giữa phần dư chuẩn hóa với giá trị dự đoán chuẩn hóa

Để kiểm tra giả định liên hệ tuyến tính, tác giả sử dụng biểu đồ Scatter Plot. Biểu đồ phân tán Scatter Plot giữa các phần dư chuẩn hóa và giá trị dự đoán chuẩn hóa giúp chúng ta dò tìm xem các dữ liệu hiện tại có vi phạm giả định liên hệ tuyến tính hay không.



Biểu đồ 2: Scatter Plot kiểm tra giả định liên hệ tuyến tính

(Nguồn: số liệu điều tra và xử lý trên SPSS)

Phần dư chuẩn hóa phân bố tập trung xung quanh đường tung độ 0, do vậy giả định quan hệ tuyến tính không bị vi phạm.

- Mô hình hồi quy

Bảng 9: Mô hình hồi quy

Model		Hệ số beta chưa chuẩn hóa		Hệ số beta đã chuẩn hóa	t	Sig,
		B	Std, Error	Beta		
1	(Constant)	0,081	0,040		2,060	0,040
	TC1	0,137	0,042	0,140	3,298	0,001
	TT1	0,234	0,046	0,222	5,033	0,000
	CS1	0,213	0,050	0,188	4,272	0,000
	TĐ1	0,287	0,055	0,263	5,234	0,000
	KQ1	0,147	0,055	0,133	2,675	0,008

Nhận xét:

Các biến này đều có ý nghĩa trong mô hình hồi quy, hay các biến này đều có sự tác động lên biến phụ thuộc đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân Sig.=0,00 < 0,05

Phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$DG = 0,081 + 0,140TC1 + 0,222TT1 + 0,188CS1 + 0,263TĐ1 + 0,133KQ1$$

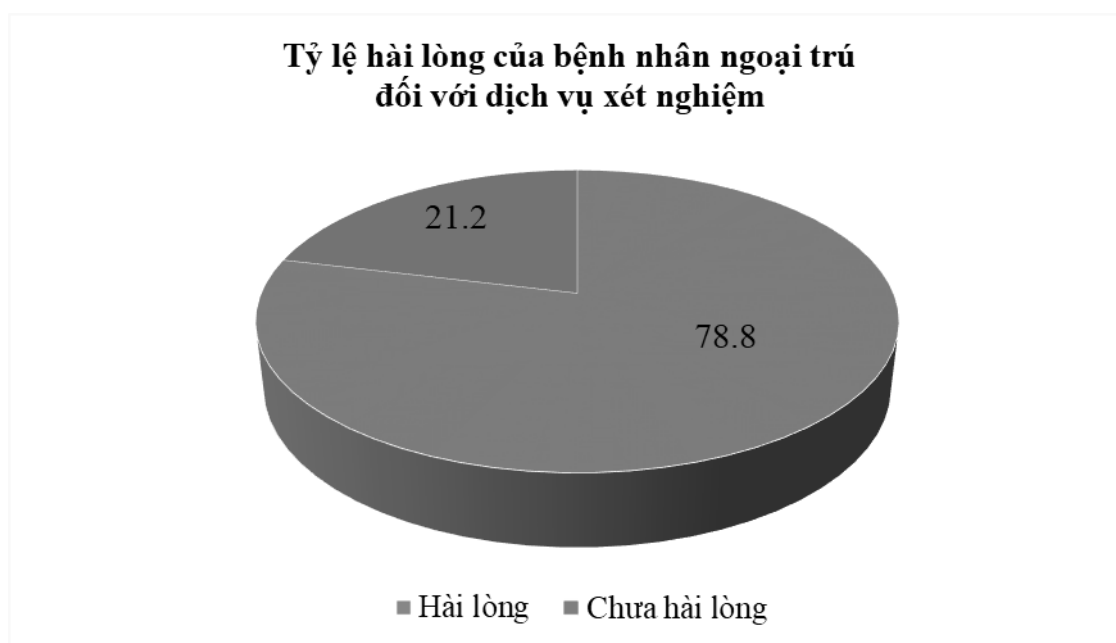
Nhận xét:

- Hệ số B_0 được đưa vào mô hình vì giá trị sig. tương ứng với hằng số có giá trị nhỏ hơn 0,05 nên bác bỏ giả thuyết H_0 "hệ số $\beta_0=0$ ".

Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất, tiếp theo là sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm và kết quả cung cấp dịch vụ tác động yếu nhất đến sự hài lòng của bệnh nhân.

3.3. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám của Bệnh viện Quân y 175

3.3.1. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân ngoại trú



Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm

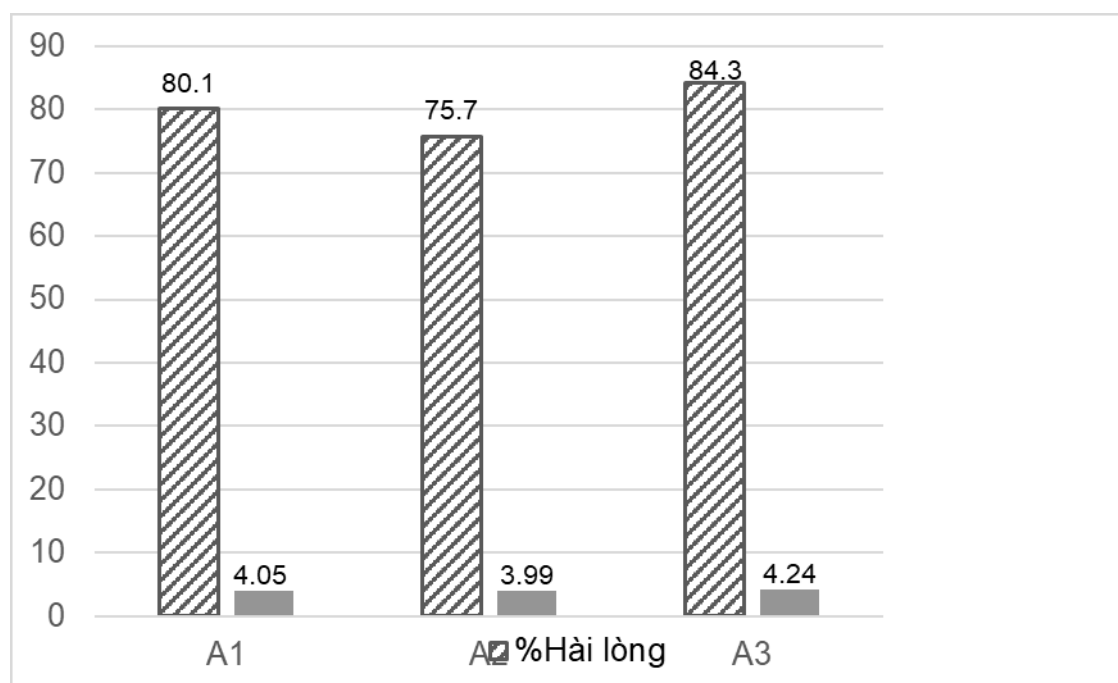
Nhận xét:

Trong số 382 đối tượng tham gia nghiên cứu có 301 đối tượng hài lòng với dịch vụ xét nghiệm tại Phòng khám Bệnh viện Quân y 175 chiếm 78,8% và đối tượng không hài lòng với dịch vụ xét nghiệm chiếm 21,2%.

3.3.2. Các khía cạnh ảnh hưởng đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm

Bảng 10 : Về khả năng tiếp cận (n=382)

Tiêu chí	Hài lòng		Mean ± SD
	n	%	
A1. Các sơ đồ, biển báo, chỉ dẫn đường ở khu xét nghiệm rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm, dễ hiểu	306	80,1	4,05 ± 0,85
A2. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	289	75,7	3,99 ± 0,87
A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	322	84,3	4,24 ± 0,82
Hài lòng chung	311	81,4	4,1 ± 0,74

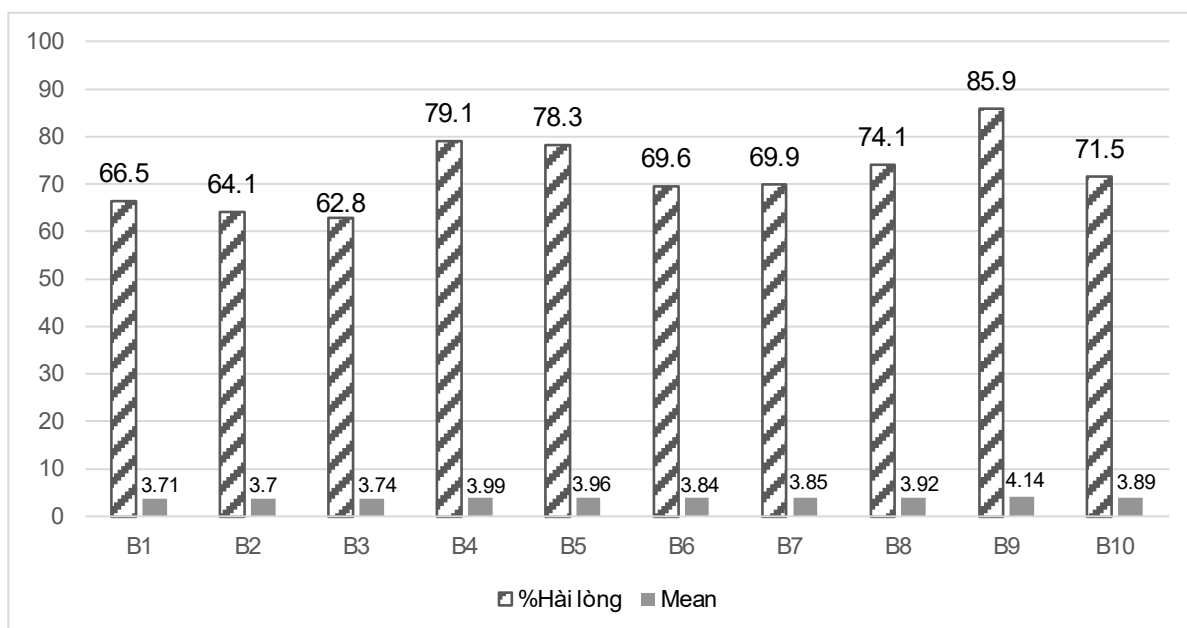


Biểu đồ 4: Về khả năng tiếp cận (n=382)

Bảng 10 cho thấy điểm hài lòng chung của NB về khả năng tiếp cận là 4,1 điểm (Hài lòng). Tỷ lệ Hài lòng chung của người bệnh 81,4%. Tiêu chí có tỷ lệ thấp nhất là “Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” và tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “Các lối đi trong bệnh viện hành lang bằng phẳng, dễ đi”.

Bảng 11: Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm (n=382)

Tiêu chí	Hài lòng		Mean ± SD
	n	%	
B1. Các quy trình, thủ tục xét nghiệm được niêm yết rõ ràng, công khai và dễ hiểu.	254	66,5	3,71 ± 0,83
B2. Các quy trình, thủ tục làm xét nghiệm được cải cách đơn giản, thuận tiện.	245	64,1	3,70 ± 0,78
B3. Giá các xét nghiệm được niêm yết rõ ràng, công khai.	240	62,8	3,74 ± 0,82
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	302	79,1	3,99 ± 0,72
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục xét nghiệm	299	78,3	3,96 ± 0,77
B6. Đánh giá thời gian chờ làm thủ tục đăng kí xét nghiệm	266	69,6	3,84 ± 0,83
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt lấy xét nghiệm	267	69,9	3,85 ± 0,83
B8. Đánh giá thời gian được lấy xét nghiệm	283	74,1	3,92 ± 0,81
B9. Số lần đâm kim	328	85,9	4,14 ± 0,69
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm	273	71,5	3,89 ± 0,8
Hài lòng chung	276	72,17	3,87 ± 0,62



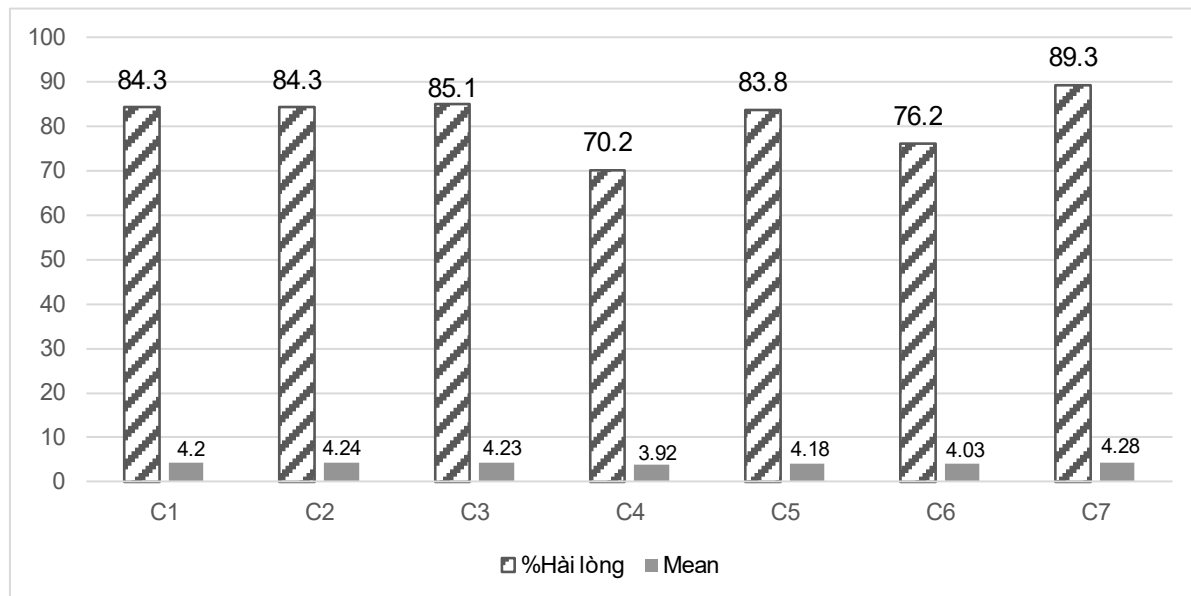
Biểu đồ 5: Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm (n=382)

Bảng 11 cho thấy Điểm hài lòng chung của NB về sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm là $3,87 \pm 0,62$ điểm (Hài lòng); với tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 72,17%. Tiêu chí “Giá các xét nghiệm được niêm yết rõ ràng, công khai” đạt thấp nhất với tỷ lệ hài lòng là 62,8% tương ứng với điểm trung bình 3,74 điểm và tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao “Số lần đâm kim” và “Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình” ứng với tỷ lệ 85,9% và 79,1% và đạt 4,14 điểm và 3,99 điểm.

Bảng 12: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (n=382)

Tiêu chí	Hài lòng		Mean \pm SD
	n	%	
C1. Có phòng/sảnh chờ làm xét nghiệm sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	322	84,3	4,2 \pm 0,87
C2. Phòng/sảnh chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	322	84,3	4,24 \pm 0,87
C3. Phòng/sảnh chờ có quạt (hoặc điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	325	85,1	4,23 \pm 0,82
C4. Phòng/sảnh chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống.	268	70,2	3,92 \pm 0,89
C5. Khu xét nghiệm bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	320	83,8	4,18 \pm 0,83
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	291	76,2	4,03 \pm 0,94

C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	341	89,3	4,28 ± 0,78
Hài lòng chung	328	85,9	4,15 ± 0,71

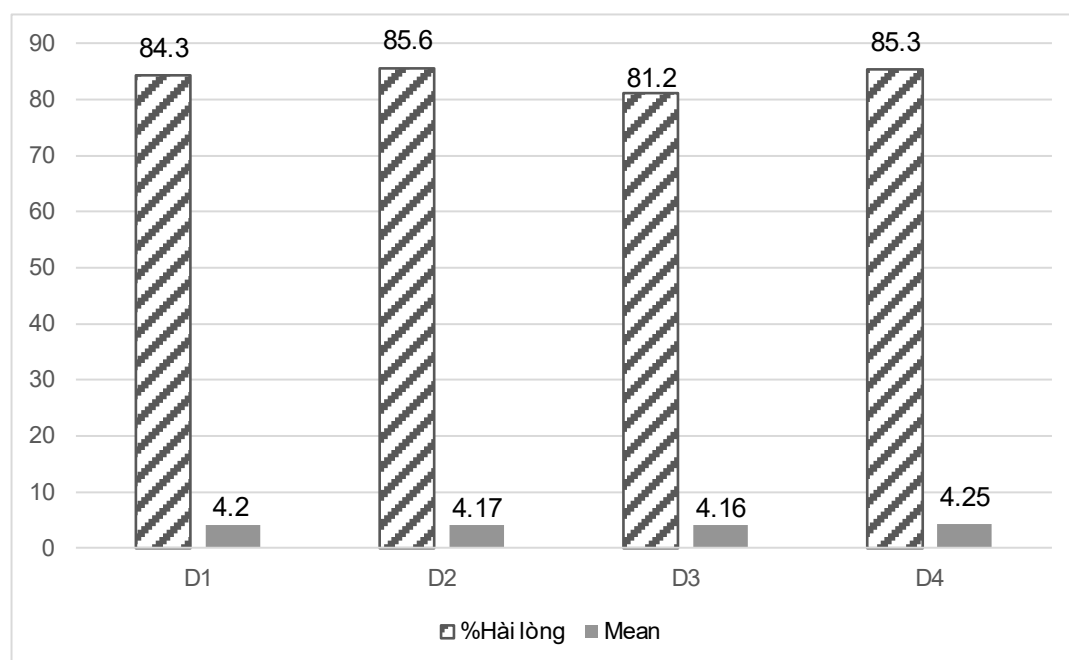


Biểu đồ 6: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (n=382)

Bảng 12 cho thấy Hài lòng chung khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” đạt 85,9% ứng với điểm trung bình 4,15 điểm (Hài lòng). Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Phòng/sảnh chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống” đạt 70,2% và cao nhất là tiêu chí “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” đạt 89,3%.

Bảng 13: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (n=382)

Tiêu chí	Hài lòng		Mean ± SD
	n	%	
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng, ktv...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	322	84,3	4,2 ± 0,77
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	327	85,6	4,17 ± 0,74
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	310	81,2	4,16 ± 0,76
D4. Năng lực chuyên môn của phòng xét nghiệm đáp ứng mong đợi.	326	85,3	4,25 ± 0,74
Hài lòng chung	321	84,1	4,19 ± 0,64

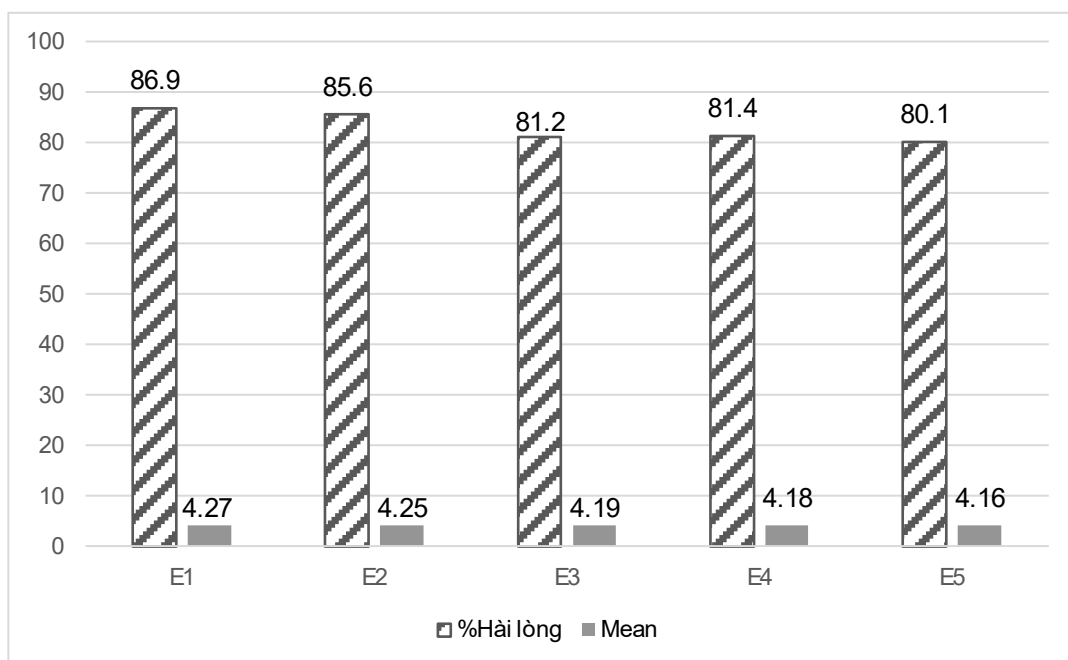


Biểu đồ 7: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (n=382)

Bảng 13 cho thấy Hài lòng chung khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn” đạt 84,1% ứng với điểm trung bình 4,19 điểm (Hài lòng), trong đó tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” đạt 81,2%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” là 85,6%.

Bảng 14: Kết quả cung cấp dịch vụ (n=382)

Tiêu chí	Hài lòng		Mean ± SD
	n	%	
E1. Kết quả xét nghiệm đã đáp ứng được nguyện vọng của anh/chị	332	86,9	4,27 ± 0,75
E2. Các kết quả xét nghiệm được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích khi anh/chị có thắc mắc	327	85,6	4,25 ± 0,73
E3. Anh/chị nhận kết quả xét nghiệm đúng thời gian quy định/không bỏ sót	310	81,2	4,19 ± 0,86
E4. Đánh giá mức độ tin tưởng của anh/chị về chất lượng dịch vụ y tế	311	81,4	4,18 ± 0,8
E5. Đánh giá mức độ hài lòng của anh/chị về giá cả dịch vụ y tế	306	80,1	4,16 ± 0,81
Hài lòng chung	324	84,8	4,21 ± 0,62



Biểu đồ 8: Kết quả cung cấp dịch vụ (n=382)

Bảng 14 cho thấy Hài lòng chung về “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt cao 84,8% tương ứng với điểm trung bình 4,21 điểm (Rất hài lòng), tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Đánh giá mức độ hài lòng của anh/chị về giá cả dịch vụ y tế” là 80,1% và cao nhất là “Kết quả xét nghiệm đã đáp ứng được nguyện vọng của anh/chị” đạt 86,9%.

Bảng 15: Đánh giá chung về sự đáp ứng của PXN với mong đợi của BN (n=382)

Yếu tố	n	%
Đánh giá chung phòng xét nghiệm đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của anh/chị trước khi tới làm xét nghiệm		87,9
Nếu có nhu cầu khám bệnh, anh/chị có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không		
Chắc chắn không bao giờ quay lại	5	1,3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	289	75,7
Có thể sẽ quay lại	85	22,3
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	3	0,8

Bảng 15 cho thấy Hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm đã đáp ứng được mong đợi là 87,9%. Khi có nhu cầu khám bệnh hoặc giới thiệu cho người khác có 289 bệnh nhân chiếm 75,7% chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

3.4. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175

Bảng 16: Sự ảnh hưởng của 5 yếu tố nhân khẩu học tới hài lòng người bệnh (n=382)

Các yếu tố	Khả năng tiếp cận		Minh bạch thông tin và thủ tục XN		CSVC và phương tiện phục vụ		Thái độ, ứng xử của NV		Kết quả cung cấp dịch vụ	
	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng
Nhóm tuổi										
18-30 tuổi	35	114	32	117	25	124	17	132	29	120
31-40 tuổi	19	79	20	78	17	81	16	82	18	80
41-50 tuổi	10	59	8	61	3	66	0	69	5	64
51-60 tuổi	4	34	5	33	5	33	1	37	2	36
Trên 60 tuổi	3	25	7	21	4	24	3	25	4	24
p	0,209		0,320		0,122		0,006		0,056	
Giới tính										
Nam	33	163	38	158	28	168	24	172	32	164
Nữ	37	148	34	151	25	160	13	172	26	159
Khác	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
p	0,110		0,914		0,127		0,212		0,636	
Nghề nghiệp										
Cán bộ, công nhân viên	13	71	13	71	6	78	6	78	8	76
Kinh doanh	21	60	19	62	20	61	16	65	23	58
Lao động tự do	12	68	16	64	14	66	6	74	11	69
Nông dân	13	24	5	32	4	33	2	35	5	32
Khác	12	88	19	81	10	90	7	93	11	89
p	0,008		0,643		0,01		0,017		0,006	
Học vấn										
Dưới THPT	12	25	7	30	6	31	3	34	6	31
THPT	27	142	29	140	25	144	14	155	25	144

Các yếu tố	Khả năng tiếp cận		Minh bạch thông tin và thủ tục XN		CSVC và phương tiện phục vụ		Thái độ, ứng xử của NV		Kết quả cung cấp dịch vụ	
	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng	Chưa hài lòng	Hài lòng
Đại học, SDH	32	144	36	140	23	153	20	156	27	149
p	0,065		0,736		0,836		0,591		0,973	
Dân tộc										
Kinh	70	302	68	304	50	322	36	336	56	316
Khác	1	9	4	6	4	6	1	9	2	8
p	0,696		0,099		0,039		1		0,653	
Tình trạng hôn nhân										
Đã kết hôn	54	200	54	200	43	211	32	222	44	210
Đã ly hôn	6	13	2	17	1	18	0	19	2	17
Độc thân	11	98	16	93	10	99	5	104	12	97
p	0,014		0,216		0,079		0,021		0,26	
Đối tượng										
BHYT	43	195	46	192	34	204	23	215	35	203
Dịch vụ	28	116	26	118	20	124	14	130	23	121
p	0,737		0,758		0,914		0,985		0,738	
Nơi ở										
TP.HCM	42	205	54	193	32	215	22	225	35	212
Ngoại tỉnh	29	106	18	117	22	113	15	120	23	112
p	0,282		0,042		0,37		0,486		0,455	
Số lần đến khám tại bệnh viện										
Lần đầu tiên	16	79	22	73	6	89	8	87	15	80
≥ 2 lần	55	232	50	237	48	239	29	258	43	244
p	0,614		0,215		0,012		0,631		0,849	

Bảng 16 cho thấy nhóm nghề nghiệp và tình trạng hôn nhân có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng về cách tiếp cận ($p < 0,05$).

Đặc điểm về nơi ở có ý nghĩa thống kê đối với sự hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm ($p < 0,05$).

Nhóm nghề nghiệp, dân tộc và số lần đến khám có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ ($p < 0,05$).

Ba yếu tố về nhóm tuổi, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân có liên quan đến sự hài lòng chung đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế ($p < 0,05$).

Cuối cùng, yếu tố nghề nghiệp có liên quan đến sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ của người bệnh ngoại trú đến sử dụng dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám ($p < 0,05$).

4. BÀN LUẬN

4.1 Đặc điểm bệnh nhân đến trải nghiệm dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175

Nghiên cứu được thực hiện trên 382 đối tượng là những người đến khám, điều trị ngoại trú tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175 từ tháng 8 năm 2023 đến tháng 11 năm 2024. Tuổi trung bình của đối tượng tham gia nghiên cứu là $37,3 \pm 13,2$; độ tuổi nhỏ nhất là 18 tuổi và cao nhất là 80 tuổi. Trong đó, có 64,7% trường hợp cư trú tại TP. Hồ Chí Minh và 35,3% là các bệnh nhân đến từ các tỉnh khác. Hơn 75% bệnh nhân lựa chọn bệnh viện là nơi khám lần thứ hai. Lý do bệnh nhân lựa chọn phòng khám Bệnh viện Quân y 175 là thái độ phục vụ tốt, tin tưởng vào trình độ chuyên môn của thầy thuốc và không mất nhiều thời gian chờ đợi.

46,1% bệnh nhân có trình độ đại học và sau đại học; 22% bệnh nhân có nghề nghiệp là cán bộ công chức nhà nước. Có thể thấy những người có trình độ học vấn cao và làm việc trong môi trường nhà nước có nhu cầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao. Số lượng bệnh nhân là kinh doanh cũng chiếm đến 21,2%, lao động tự do chiếm 20,9% cho thấy nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng được chú trọng ở nhiều đối tượng khác nhau.

Trong nhóm nghiên cứu, có đến 62,3% số trường hợp là bảo hiểm y tế và 66,5% trường hợp đã lập gia đình. Như vậy, đối tượng đến khám bệnh tại phòng khám rất đa dạng về nơi cư trú, nghề nghiệp, trình độ học vấn và đặc biệt gần $\frac{3}{4}$ là đối tượng theo bảo hiểm y tế và lựa chọn bệnh viện là nơi tái khám.

4.2. Sự hài lòng của người bệnh đối với các yếu tố chất lượng chăm sóc sức khỏe

Sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại phòng khám được đánh giá qua 5 yếu tố: cách tiếp cận; sự minh bạch về thông tin và thủ tục xét

nghiệm; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; thái độ ứng xử của nhân viên y tế và cuối cùng là kết quả cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, chúng tôi còn có 1 yếu tố là mức độ hài lòng chung đối với chất lượng dịch vụ phòng xét nghiệm.

4.2.1. Về cách tiếp cận

Về khả năng tiếp cận của người bệnh với phòng khám Bệnh viện Quân y 175, tỷ lệ hài lòng chung là 81,4%, điểm trung bình 4,1 (được đánh giá là hài lòng). Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “Các lối đi trong bệnh viện hành lang bằng phẳng, dễ đi” 84,3%, tiếp đến là “Các sơ đồ, biển báo, chỉ dẫn đường ở khu xét nghiệm rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm, dễ hiểu” đạt 80,1%. Kết quả này tương đồng với nhóm tác giả Trần Thị Thủy và cộng sự (2021) khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội [3].

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi có tiêu chí “Có thể tìm hiểu các thông tin về dịch vụ xét nghiệm qua các phương tiện (trang tin điện tử của bệnh viện-website) thuận tiện” đạt thấp nhất, 56,8%. Thực tế trong những năm gần đây Bệnh viện đã rất quan tâm đến vấn đề hướng dẫn, chỉ dẫn, đón tiếp người bệnh, Bệnh viện đã xây dựng hệ thống bảng biển theo bộ nhận diện thương hiệu, bố trí nhân lực tiếp đón, hướng dẫn chỉ dẫn từ cổng bệnh viện cho tới các phòng khám của các khoa khám bệnh ngoại trú. Đồng thời, Bệnh viện đã triển khai đăng ký hẹn khám qua điện thoại, qua trang website của Bệnh viện và thành lập Tổng đài chăm sóc khách hàng... xong hầu hết các kênh đều chỉ thực hiện trong giờ hành chính, chưa sắp xếp được nhân lực để thực hiện ngoài giờ, trong khi các đối tượng ngoại tỉnh cách xa bệnh viện lại rất cần kênh thông tin từ website hay gọi điện để tìm hiểu đặt lịch hẹn. Nghiên cứu của Dương Phú Nhân và cộng sự ở bệnh viện Sản Nhi Cà Mau về tiêu chí “Khả năng tiếp cận” cũng đưa kết quả hài lòng thấp như nghiên cứu của chúng tôi (47%) [4]. Ngược lại, theo nghiên cứu của nhóm tác giả

Vũ Văn Du và cộng sự thì tiêu chí "Khả năng tiếp cận" đạt tỷ lệ hài lòng cao, 90,2% [5].

4.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm

Về "Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm" kết quả khảo sát cho thấy 72,17% người bệnh hài lòng, điểm trung bình 3,87 điểm (hài lòng); trong đó cao nhất

về "Số lần đâm kim" 85,9% và "Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tặn tình" đạt 79,1% và thấp nhất về "Giá các xét nghiệm được niêm yết rõ ràng, công khai" đạt 62,8%. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Thị Thủy và cộng sự ở Bệnh viện Phụ sản Hà Nội 78,3% [3] sở dĩ như vậy có thể là do cả 2 bệnh viện đều nằm ở Thành phố HCM hay thủ đô Hà Nội, nơi tập trung đông dân cư và là bệnh viện tuyến cuối nên người dân các tỉnh tới khám đông dẫn đến tình trạng quá tải.

4.2.3. Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

Trong nghiên cứu của chúng tôi, sự hài lòng của bệnh nhân đến trải nghiệm dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám đối với yếu tố cơ sở vật chất và cho thấy điểm trung bình hài lòng đối với các tiêu mục thuộc yếu tố này đạt tương đối cao từ 3,92-4,28 và tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với các tiêu mục là 70,2%-89,3%; trong đó, thấp nhất là tiêu mục "Phòng/sảnh chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống" đạt 70,2% và cao nhất là tiêu chí "Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp" đạt 89,3%. Sự hài lòng chung của người bệnh đối với "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ" của nghiên cứu này đạt 85,9% ứng với điểm trung bình 4,15 điểm được đánh giá là Hài lòng.

Trong hoàn cảnh hiện nay Việt Nam, đánh giá chất lượng dịch vụ y tế qua yếu tố cơ sở vật chất và trang thiết bị đang là một tồn tại không dễ khắc phục trong thời gian ngắn. Nhiều nghiên cứu đã cho thấy điều này. Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả Nguyễn Thị Ly và cộng sự cho

thấy điểm hài lòng trung bình trang thiết bị y tế là 3,12; vệ sinh sạch sẽ của khoa phòng là 3,29 [6]. Ngược lại, trong nghiên cứu của nhóm tác giả Vũ Văn Du và cộng sự thực hiện tại bệnh viện Phụ sản Trung Ương cũng đạt mức hài lòng cao là 4,24 điểm [5].

Bệnh viện Quân y 175 có diện tích hơn 6,6 ha, là bệnh viện đa khoa tuyến cuối chính vì vậy bệnh nhân đông là điều dễ hiểu. Thực tế ở các phòng chờ cho bệnh nhân, bệnh viện đều đã trang bị TV, tranh ảnh, tờ rơi... cho người bệnh. Tuy nhiên có thể vì không gian chưa đủ rộng và thoáng cho người bệnh. Chính vì vậy cần sắp xếp lại và khai thác hợp lý để phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn. Bên cạnh đó không thể phủ nhận rằng ngoại cảnh và vấn đề an ninh trật tự được bệnh viện làm rất tốt với điểm trung bình cao 4,28. Có những ý kiến người bệnh nói rằng "Vào Bệnh viện Quân y 175 như vào công viên".

4.2.4. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

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 đã chỉ ra rằng chất lượng chăm sóc không chỉ dựa trên các kỹ thuật chuyên môn mà còn phụ thuộc vào khả năng giao tiếp tốt của nhân viên y tế giúp người bệnh cảm thấy an tâm hơn trong quá trình khám và chữa bệnh.

Đánh giá hài lòng về "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" tỷ lệ hài lòng chung đạt 84,1% ứng với điểm trung bình 4,19 điểm (Hài lòng); trong đó tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ" đạt 81,2%, hai tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là "Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" và "Năng lực chuyên môn của phòng xét nghiệm đáp ứng mong đợi" lần lượt là 85,6% và 85,3%. Kết quả của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Vũ Văn Du và cộng sự (2024) tại Bệnh viện Phụ Sản Trung Ương với tỷ lệ hài lòng về thái độ của nhân viên y tế đạt 93,7% [5].

4.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Về kết quả cung cấp dịch vụ, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt cao 84,8% tương ứng với điểm trung bình 4,21 điểm (được đánh giá là rất hài lòng), tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Đánh giá mức độ hài lòng của anh/chị về giá cả dịch vụ y tế” là 80,1% và cao nhất là “Kết quả xét nghiệm đã đáp ứng được nguyện vọng của anh/chị” đạt 86,9%. Kết quả của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của nhóm tác giả Vũ Văn Du và cộng sự (2024) và Trần Thị Thủy và cộng sự (2021) đều đưa ra tỷ lệ hài lòng cao của người bệnh với kết quả cung cấp dịch vụ.

4.2.6. Đánh giá tổng thể

Hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám là 78,8%. Kết quả này tương tự kết quả của Hiwot Amare Hailu và cộng sự 78,6% bệnh nhân hài lòng với dịch vụ xét nghiệm lâm sàng [7]. Nghiên cứu của chúng tôi có mức độ hài lòng cao hơn nghiên cứu của Nasser Ali Aljarallah và cộng sự là 73,77% [8] và nghiên cứu của Asmamaw Alelign và cộng sự với mức độ hài lòng chung của bệnh nhân đối với dịch vụ xét nghiệm lâm sàng là 48,3% [10]. Nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy phòng xét nghiệm đã đáp ứng được 87,9% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới làm xét nghiệm.

Khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt điểm trung bình cao nhất với điểm trung bình là $4,21 \pm 0,62$; thấp nhất là khía cạnh “Sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm” với điểm trung bình đạt $3,87 \pm 0,62$. Kết quả cho thấy 87,9% người bệnh cho biết kết quả trải nghiệm dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám đã đáp ứng được nguyện vọng của họ, phản ánh mức độ hài lòng chung cao về dịch vụ y tế. Tuy nhiên, vẫn cần chú trọng cải thiện những khía cạnh như giảm thời gian chờ đợi lấy mẫu, 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 xây dựng lòng tin và giữ chân khách hàng. Qua khảo sát cho thấy có đến 289/382 người bệnh (đạt 75,7%) khẳng định họ sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến Bệnh

viện là minh chứng rõ ràng uy tín của Bệnh viện về cung cấp dịch vụ y tế.

4.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175

Kết quả phân tích hồi quy đơn biến cho thấy một số yếu tố không có liên quan đến sự hài lòng của người bệnh ngoại trú là giới tính, học vấn và đối tượng. Các yếu tố tình trạng hôn nhân và nghề nghiệp có liên quan đến sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú với dịch vụ xét nghiệm tại phòng khám Bệnh viện Quân y 175.

Nghề nghiệp của nhóm đối tượng nghiên cứu, chúng tôi tìm thấy mối liên quan đến hầu hết các yếu tố của sự hài lòng về tiếp cận, cơ sở vật chất, thái độ của nhân viên y tế và kết quả dịch vụ. Có thể, ngành nghề cán bộ công nhân viên sẽ yêu cầu chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe y tế cao hơn, thời gian chờ, lấy mẫu và trả kết quả nhanh chóng để phù hợp với thời gian làm việc của họ.

Nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra rằng, đối tượng lập gia đình có khả năng cảm thấy hài lòng cao gấp 2,5 lần so với những người độc thân ($p=0,001$). Điều này cũng dễ hiểu vì những người đã lập gia đình thì họ sống cùng gia đình, con cái hay nhiều mối quan hệ khác trong xã hội. Chính vì thế, mà họ nhìn nhận sự việc dễ cảm thấy hài lòng và thông cảm hơn so với những người độc thân. Đồng thời, nhóm đối tượng của chúng tôi có đến 66,5% là những người đã lập gia đình, cho nên kết quả có thể chưa phản ánh được tổng quát sự hài lòng của những người độc thân.

Nghiên cứu của chúng tôi cũng tìm thấy đặc điểm về nơi ở có ý nghĩa thống kê đối với sự hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục xét nghiệm; nhóm nghề nghiệp, dân tộc và số lần đến khám có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; yếu tố về nhóm tuổi, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân có liên quan đến sự hài lòng chung đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế ($p<0,05$). Kết quả tương tự cũng được tìm thấy ở nghiên

cứu của Nasser Ali Aljarallah và cộng sự năm 2022 khi có sự liên quan giữa hài lòng giữa nghề nghiệp và tình trạng hôn nhân[8]. Nghiên cứu của Shukang He và cộng sự cho thấy là tỷ lệ hài lòng tăng theo tuổi và giảm theo tần suất đến khám. Những bệnh nhân có bằng cử nhân trở lên có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với những bệnh nhân chỉ học hết cấp 3 trở xuống [9].

Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người bệnh, yếu tố kết quả cung cấp dịch vụ tác động yếu nhất đến sự hài lòng của bệnh nhân

Việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh là rất cần thiết để bệnh viện cải thiện chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, việc thu thập thông tin chủ yếu qua bộ câu hỏi được thiết kế sẵn và tương đối dài có thể gặp sai số do kỹ năng phỏng vấn của từng điều tra viên cũng như thái độ hợp tác của người bệnh tham gia nghiên cứu. Chính vì vậy, cần có thêm các nghiên cứu khác với số lượng mẫu lớn hơn và thời gian nghiên cứu lâu dài thì kết quả sẽ đánh giá khách quan hơn sự hài lòng của người bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. LHMORÓN-CASTAÑEDA, AUSECHE-BERNAL, OLMORALES-REYES, ETAL. (2015). IMPACT OF LEAN METHODOLOGY TO IMPROVE CARE PROCESSES AND LEVELS OF SATISFACTION IN PATIENT CARE IN A CLINICAL LABORATORY. *REVISTA DE CALIDAD ASISTENCIAL: ORGANO DE LA SOCIEDAD ESPANOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL*, 30, (6), 289-296
2. NGUYỄN BÁ VƯƠNG VÀ CỘNG SỰ (2016). KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ ĐỐI VỚI KHOA XÉT NGHIỆM BỆNH VIỆN 74 TRUNG ƯƠNG, NĂM 2016. *VIETNAM M&E TECHNOLOGY COMMUNITY*.
3. TRẦN THỊ THỦY VÀ NGUYỄN DUY ÁNH (2021). SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ KHÁM BỆNH TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN HÀ NỘI CƠ SỞ 3 NĂM 2021. *TẠP CHÍ KHOA HỌC ĐIỀU DƯỠNG* (4), 110-117
4. DƯƠNG PHÚ NHÂN, LÊ NGUYỄN TRỌNG NHÂN, LÊ THÁI THANH THẢO, NGUYỄN VĂN LÂM (2023). NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CAN THIỆP TẠI KHOA KHÁM BỆNH, BỆNH VIỆN SẢN NHI CÀ MAU NĂM 2022 -2023. *TẠP CHÍ Y HỌC VIỆT NAM*, 531(2).

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy Hài lòng chung người bệnh ngoại trú 78,8%. Người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận là 81,4%, điểm trung bình $4,1 \pm 0,74$ (Hài lòng); về minh bạch thông tin và dịch vụ xét nghiệm 72,17%, điểm trung bình $3,87 \pm 0,62$ (Hài lòng), về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 85,9% điểm trung bình $4,15 \pm 0,7$ (Hài lòng); về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 84,1%, điểm trung bình $4,19 \pm 0,64$ (Hài lòng). Người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ: 84,8%, điểm trung bình $4,21 \pm 0,62$ (Rất hài lòng).

Trong các nhóm tiêu chí, hài lòng chung nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận là 81,4%, tiếp theo về minh bạch thông tin và dịch vụ xét nghiệm 72,17%. Chính vì vậy bệnh viện cần tập trung vào 2 nhóm tiêu chí này (chú trọng vào thái độ nhân viên y tế đối với bệnh nhân và sự minh bạch thông tin) để cải tiến chất lượng nhằm nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của người bệnh, và đặc biệt chú trọng hơn nữa đến thời gian chờ kết quả xét nghiệm của người bệnh và cách tiếp cận dịch vụ xét nghiệm thông qua website, trang thông tin điện tử.

5. VŨ VĂN DU, LÊ QUỐC TRUNG, NGUYỄN THỊ YẾN LÊ, PHÙNG THỊ HUYỀN, LÊ THỊ NGỌC HƯƠNG (2024). MÔ TẢ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐẾN KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẪN TRUNG ƯƠNG NĂM 2022. *JOURNAL OF 108 - CLINICAL MEDICINE AND PHARMACY*, 19 (1).

6. NGUYỄN THỊ LY (2007). KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI CÁC BỆNH VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG NĂM 2007, *KỶ YẾU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC ĐIỀU DƯỠNG- HỘI NGHỊ KHOA HỌC ĐIỀU DƯỠNG TOÀN QUỐC LẦN THỨ III, HỘI ĐIỀU DƯỠNG VIỆT NAM, HÀ NỘI 08/2007*, 37.

7. HAILU HA, DESALE A, YALEW A, ASRAT H, KEBEDE S, DEJENE D, ABEBE H, GASHU A, YENEALEM D, MOGES B *ET AL*: PATIENTS' SATISFACTION WITH CLINICAL LABORATORY SERVICES IN PUBLIC HOSPITALS IN ETHIOPIA. *BMC HEALTH SERV RES* 2020, 20(1):13

8. NasserAliAljarallah, MansourAlmuqbil, SultanAlshehri, Amro Mohammed Sawadi Khormi *ET AL* (2022). SATISFACTION OF PATIENTS WITH HEALTH CARE SERVICES IN TERTIARY CARE FACILITIES OF RIYADH, SAUDI ARABIA: A CROSS-SECTIONAL APPROACH. *FRONT PUBLIC HEALTH* 2023 JAN 13;10:1077147. DOI: 10.3389/FPUBH.2022.1077147.

9. Shukang He, Lu Zhang, Wei Wang, Falin He, Shuai Yuan, Kun Zhong, Zhiguo Wang (2020). NATIONAL SURVEY ON PATIENT SATISFACTION OF CLINICAL LABORATORIES IN CHINA *CLIN LAB*, 2020 AUG 1; 66(8), DOI:10.7754/CLIN.LAB.2020.191205.

10. Asmamaw Alelign AND Yihalem Abebe Belay (2019). PATIENT SATISFACTION WITH CLINICAL LABORATORY SERVICES AND ASSOCIATED FACTORS AMONG ADULT PATIENTS ATTENDING OUTPATIENT DEPARTMENTS AT DEBRE MARKOS REFERRAL HOSPITAL, NORTHWEST ETHIOPIA. *BMC RES NOTES*. 2019 AUG 19;12(1):517. DOI: 10.1186/S13104-019-4558-8.