



Tổng Biên tập:

PGS. TS.
Nguyễn Phương Sinh

Ngày nhận bài:

31/12/2025

Ngày chấp nhận đăng bài:

15/06/2026

Ngày xuất bản:

30/06/2026

DOI:

10.66517/jstmp.2026.2.8

Bản quyền:

© 2026 Thuộc Tạp chí Khoa học và Công nghệ Y Dược

Xung đột quyền tác giả:

Tác giả tuyên bố không có bất kỳ xung đột nào về quyền tác giả

Địa chỉ liên hệ: Số 284,

đường Lương Ngọc Quyến,
Phường Phan Đình Phùng,
tỉnh Thái Nguyên

Email: tapchi@tnmc.edu.vn

Sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú về dịch vụ khám chữa bệnh tại Phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên năm 2025

Hồ Lương Nhật Vinh, Lê Thanh Liêm, Bùi Thị Quỳnh Nga, Ngô Thị Mỹ Bình*, Đặng Thị Thanh Phương

Trường Đại học Y - Dược, Đại học Thái Nguyên

* Tác giả liên hệ: ngothimybinh@tnmc.edu.vn

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Sự hài lòng của người bệnh là chỉ số phản ánh chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh. **Mục tiêu:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên năm 2025. **Phương pháp:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện trên 164 người bệnh điều trị ngoại trú tại Phòng khám đa khoa, Cao đẳng Y tế Thái Nguyên từ tháng 1/2025 đến tháng 4/2025. Mức độ hài lòng được đánh giá bằng bộ công cụ chuẩn hóa theo Quyết định số 56/QĐ-BYT. **Kết quả:** tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân đạt 95,30%, đặc biệt là sự hài lòng về thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (100%), sự minh bạch thông tin và thủ tục (99,88%), kết quả cung cấp dịch vụ (99,24%), khả năng tiếp cận (92,48%) và cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ (84,91%). **Kết luận:** Đa số bệnh nhân đều hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại Phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên.

Từ khóa: Sự hài lòng, Người bệnh; Dịch vụ khám chữa bệnh; Phòng khám đa khoa, Cao đẳng Y tế Thái Nguyên.

Outpatient satisfaction with medical examination and treatment services at the General Clinic of Thai Nguyen Medical College in 2025

Ho Luong Nhat Vinh, Le Thanh Liem, Bui Thi Quynh Nga, Ngo Thi My Binh*, Dang Thi Thanh Phuong

TNU - University of Medicine and Pharmacy

*Author contact: ngothimybinh@tnmc.edu.vn

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is an indicator reflecting the quality of medical examination and treatment services. **Objective:** To assess outpatient satisfaction with medical examination and treatment services at the General Clinic of Thai Nguyen Medical College in 2025. **Methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted among 164 outpatients at the General Clinic of Thai Nguyen Medical College from January 2025 to April 2025. Patient satisfaction was assessed using a standardized questionnaire based on Decision No. 56/QĐ-BYT. **Results:** The overall patient satisfaction rate was 95.30%. High levels of satisfaction were reported for the attitude and professional competence of healthcare staff (100%), transparency of information and procedures (99.88%), service outcomes (99.24%), accessibility (92.48%), and facilities and supporting amenities (84.91%). **Conclusion:** Most outpatients were satisfied with the medical examination and treatment services at the General Clinic of Thai Nguyen Medical College.

Keywords: Satisfaction; Patients; Medical examination and treatment services; General clinic, Thai Nguyen Medical College.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh hiện được xem là một trong những chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng và hiệu quả hoạt động của cơ sở khám chữa bệnh, đồng thời là căn cứ để cải tiến chất lượng dịch vụ theo định hướng của Bộ Y tế [1]. Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), chất lượng dịch vụ y tế là mức độ mà các dịch vụ chăm sóc giúp tăng khả năng đạt được kết quả sức khỏe mong đợi, phù hợp với kiến thức y học hiện tại, trong đó sự hài lòng của người bệnh là một chỉ báo quan trọng về khả năng tiếp cận dịch vụ, quy trình thủ tục, cơ sở vật chất, thái độ nhân viên y tế (NVYT) và kết quả điều trị [2].

Tại Việt Nam, các nghiên cứu gần đây cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh nhìn chung ở mức khá cao, nhưng còn khác biệt giữa các tuyến và các loại hình cơ sở y tế. Nghiên cứu tại một số trạm y tế và phòng khám đa khoa thuộc Trung tâm Y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội năm 2023 ghi nhận sự cần thiết tiếp tục cải thiện khả năng tiếp cận và chất lượng phục vụ tại tuyến y tế cơ sở [3]. Một nghiên cứu tại Trung tâm Y tế thành phố Ưông Bí cũng cho thấy mức độ hài lòng khác nhau giữa các nhóm tiêu chí, trong đó cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ thường là nhóm có tỷ lệ thấp hơn so với thái độ, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế [4]. Phòng khám đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên là cơ sở khám chữa bệnh ban đầu và khám bảo hiểm y tế cho cán bộ, giảng viên, sinh viên và người dân trên địa bàn, đã có

hiều nỗ lực trong đầu tư cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng phục vụ. Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại Phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên năm 2025.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh đến khám và điều trị ngoại trú tại Phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên từ tháng 1/2025 đến hết tháng 4/2025.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Người bệnh điều trị ngoại trú, từ đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật hiện hành, đồng ý tham gia và trả lời đầy đủ bộ câu hỏi khảo sát

Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh không đủ khả năng nghe, hiểu hoặc trả lời phiếu khảo sát tại thời điểm thu thập số liệu.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Từ tháng 1/2025 đến hết tháng 4/2025 tại phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên.

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

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu toàn bộ, lấy 164 người bệnh đáp ứng tiêu chuẩn lựa chọn trong thời gian nghiên cứu.

Chỉ tiêu nghiên cứu: Đặc điểm chung của người bệnh (giới tính, nhóm tuổi, dân tộc, số lần khám/điều trị tại phòng khám); mức độ đáp ứng mong đợi của người bệnh; nhu cầu quay lại khám hoặc giới thiệu phòng khám cho người khác; mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh. Đánh giá mức độ hài lòng theo 5 nhóm tiêu chí: khả năng tiếp cận dịch vụ y tế; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ.

Tiêu chí đánh giá: Nghiên cứu sử dụng phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên bộ câu hỏi thu thập số liệu theo Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 08/01/2024 về hướng dẫn phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030. Mỗi nội dung được phân loại theo 3 mức: rất hài lòng, hài lòng và không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng của từng tiêu chí được tính bằng số người bệnh lựa chọn từng mức độ trên tổng số người bệnh tham gia khảo sát. Tỷ lệ hài lòng chung của từng nhóm tiêu chí được tính dựa trên trung bình tỷ lệ của các nội dung thành phần trong cùng nhóm tiêu chí.

Phương pháp thu thập và xử lý số liệu

Điều tra viên phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người bệnh cách điền phiếu trong thời gian chờ khám, chờ làm xét nghiệm, chờ nhận thuốc hoặc thanh toán. Phiếu được thu lại sau khi người bệnh hoàn thành khám, xét nghiệm hoặc nhận thuốc tại quầy.

Các số liệu nghiên cứu được kiểm tra, mã hóa, nhập và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2016 và SPSS 22.0.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo quyết định phê duyệt đề tài số 567/QĐ-CDYT của Cao đẳng y tế Thái Nguyên; tuân thủ các nguyên tắc đạo đức trong nghiên cứu y sinh.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

	Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	28	17,07
	Nữ	136	82,93
Nhóm tuổi	< 40	4	2,44
	40 - 59	52	31,71
	60 - 79	107	65,24
	≥ 80	1	0,61
Dân tộc	Kinh	121	73,78
	Khác	43	26,22
Số lần khám/điều trị tại phòng khám	< 5 lần	13	7,93
	≥ 5 lần	151	92,07

Trong 164 người bệnh tham gia nghiên cứu, nữ giới chiếm đa số với tỷ lệ 82,93%. Nhóm tuổi 60–79 chiếm tỷ lệ cao nhất (65,24%). Đa số đối tượng là dân tộc Kinh (73,78%). Đáng chú ý, phần lớn người bệnh (92,07%) đã khám/điều trị tại phòng khám từ 5 lần trở lên.

Mức độ hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại Phòng khám Đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh

Mức độ hài lòng		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Mức độ đáp ứng mong đợi	< 80%	2	1,22
	80 - < 90%	31	18,90
	≥ 90%	131	79,88
Nhu cầu quay lại khám/giới thiệu cho người khác	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0
	Có thể sẽ quay lại	0	0
	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	164	100
	Khác	0	0

Phần lớn đối tượng nghiên cứu (79,88%) đánh giá phòng khám đáp ứng được mong đợi từ 90% trở lên. 100% người bệnh cho biết chắc chắn sẽ quay lại phòng khám hoặc giới thiệu dịch vụ cho người khác.

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh

Nội dung	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các phòng trong phòng khám rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	147	89,63	17	10,37	0	0
Các lối đi trong phòng khám, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	163	99,39	1	0,61	0	0
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang	145	88,41	19	11,59	0	0

tin điện tử của phòng khám thuận tiện.

Tỷ lệ hài lòng chung A₁	-	92,48	-	7,52	-	0
---	---	-------	---	------	---	---

Tỷ lệ rất hài lòng của người bệnh về chỉ tiêu “Khả năng tiếp cận” là 92,48%. Trong đó yếu tố “Các lối đi trong phòng khám, hành lang bằng phẳng, dễ đi” được đánh giá cao nhất với tỷ lệ đạt 99,39%.

Bảng 4. Sự hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	164	100	0	0	0	0
Đánh giá việc tiếp đón, hướng dẫn làm thủ tục đăng ký khám.	164	100	0	0	0	0
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám.	163	99,39	1	0,61	0	0
Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn.	164	100	0	0	0	0
Đánh giá thời gian chờ làm và nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	164	100	0	0	0	0
Tỷ lệ hài lòng chung A₂	-	99,88	-	0,12	-	0

Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng về chỉ tiêu “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” là 99,88%. Trong đó các yếu tố về việc tiếp đón, thủ tục khám, thời gian khám của bác sĩ, thời gian chờ làm xét nghiệm đều đạt 100%.

Bảng 5. Sự hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

Nội dung	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)

Phòng chờ có đủ ghế ngồi, có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	134	81,71	30	18,29	0	0
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	164	100	0	0	0	0
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	120	73,17	44	26,83	0	0
Môi trường trong khuôn viên phòng khám xanh, sạch, đẹp.	139	84,76	25	15,24	0	0
Tỷ lệ hài lòng chung A3	-	84,91	-	15,09	-	0

Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng về chỉ tiêu “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” đạt 84,91%, trong đó yếu tố “Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật” có tỷ lệ rất hài lòng đạt 100%; yếu tố có tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất là “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” với 73,17%.

Bảng 6. Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

Nội dung	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	164	100	0	0	0	0
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	164	100	0	0	0	0
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	164	100	0	0	0	0
Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	164	100	0	0	0	0
Tỷ lệ hài lòng chung A4	-	100	-	0	-	0

Tất cả người bệnh đều rất hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Bảng 7. Sự hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	159	96,95	5	3,05	0	0
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	164	100	0	0	0	0
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	164	100	0	0	0	0
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	164	100	0	0	0	0
Tỷ lệ hài lòng chung As	-	99,24	-	0,76	-	0

Có 99,24% người bệnh rất hài lòng về chỉ tiêu “Kết quả cung cấp dịch vụ”, trong đó phần lớn các yếu tố đều được đánh giá rất hài lòng với tỷ lệ 100%.

Bảng 8. Mức độ hài lòng chung của người bệnh

Nội dung	Tỷ lệ rất hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận (A ₁)	92,48
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (A ₂)	99,88
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ (A ₃)	84,91
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (A ₄)	100
Kết quả cung cấp dịch vụ (A ₅)	99,24
Hài lòng chung (HL)	95,30

Mức độ hài lòng chung đạt 95,30%. Trong đó yếu tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” có tỷ lệ rất hài lòng đạt 100%; yếu tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” có tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất (84,91%).

BÀN LUẬN

Trong nghiên cứu của chúng tôi, nữ giới chiếm đa số (82,93%), phù hợp với bối cảnh phòng khám đa khoa tuyến cơ sở, nơi phụ nữ thường là nhóm sử dụng dịch vụ y tế nhiều hơn. Kết quả này cao hơn so với nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Huyền (2024) tại tuyến y tế cơ sở là phòng khám đa khoa của trung tâm y tế với tỷ lệ nữ giới chiếm 61,3% [3].

Về phân bố tuổi, đối tượng sử dụng dịch vụ chủ yếu là người cao tuổi và trung niên. Nhóm 60–79 tuổi chiếm 65,24%. Đây là nhóm bệnh nhân có nhiều bệnh mạn tính, cần theo dõi, tái khám thường xuyên. Đáng chú ý, phần lớn người bệnh (92,07%) đã từng khám/điều trị tại phòng khám từ 5 lần trở lên. Tỷ lệ tái khám cao cho thấy phòng khám là điểm đến quen thuộc của người bệnh, có tính liên tục trong chăm sóc.

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng chung của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh tại Phòng khám đa khoa Cao đẳng Y tế Thái Nguyên đạt 95,30%, một tỷ lệ rất cao và đáng khích lệ. Kết quả này cao hơn so với nhiều nghiên cứu trước đây tại các bệnh viện công lập ở Việt Nam, như tại Bệnh viện Đa khoa Cà Mau năm 2023 (85,16%), tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình năm 2024 (90,2%) [5], [6].

Tỷ lệ người bệnh đánh giá rất hài lòng về các nội dung như thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (100%); sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh (99,88%); kết quả cung cấp dịch vụ (99,24%). Tỷ lệ đồng thuận gần như tuyệt đối cho thấy phòng khám đã xây dựng được hình ảnh uy tín, thân thiện, tạo cảm giác an toàn cho bệnh nhân và là nền tảng thuận lợi để duy trì cũng như mở rộng mạng lưới bệnh nhân trong tương lai. Kết quả này có thể liên quan đến đặc thù phòng khám thuộc cao đẳng y, quy mô vừa phải, ít quá tải, quy trình khám và thanh toán đơn giản, đội ngũ nhân viên thường xuyên được đào tạo về giao tiếp – thái độ phục vụ, cùng với việc đa số bệnh nhân là đối tượng đã khám nhiều lần nên có trải nghiệm tích cực. Tuy nhiên, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ khám chữa bệnh còn hạn chế, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng mới ở mức 84,91%. Cụ thể, yếu tố "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" là yếu tố có tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất (73,17%), trở thành điểm nghẽn chính trong trải nghiệm dịch vụ tổng thể. Điều này cũng phản ánh đúng thực tế chung tại nhiều cơ sở y tế công lập của Việt Nam, nơi nguồn lực đầu tư cho con người và quy trình thường được ưu tiên hơn so với việc duy tu, nâng cấp hạ tầng [2]. Nghiên cứu của Sadatsafavi và cộng sự (2015) cũng khẳng định môi trường vật lý, đặc biệt là khu vực

vệ sinh, có tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến cảm nhận của người bệnh [7]. Kết quả này là cơ sở để nhà quản lý ưu tiên đầu tư cải thiện hạ tầng, đồng thời tiếp tục phát huy các mặt mạnh nhằm duy trì và nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người bệnh.

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy phòng khám đã thực hiện tốt khối quy trình (thủ tục, thái độ) và kết quả (mức độ hài lòng), nhưng vẫn còn hạn chế về khối cấu trúc (cơ sở vật chất). Các nghiên cứu gần đây ở trong nước cũng cho thấy yếu tố liên quan đến thái độ, giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế thường đạt điểm cao nhất, trong khi cơ sở vật chất, tiện nghi như phòng chờ, nhà vệ sinh thường là nhóm có điểm thấp hơn. Cụ thể, nghiên cứu của Ngô Trí Tuấn và cộng sự (2023) tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội ghi nhận tỷ lệ người bệnh hài lòng với nhóm thái độ, năng lực nhân viên y tế chiếm cao nhất (94,6%), tỷ lệ hài lòng với nhóm “cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ” chỉ chiếm 65% [8]. Nghiên cứu của Nguyễn Thanh Vân (2025) tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang (2023) cũng cho thấy tỷ lệ hài lòng chung đạt 81,1%; hài lòng về thái độ và năng lực nhân viên y tế đạt 86,81%, hài lòng về cơ sở vật chất chỉ chiếm 68,24% [9].

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy gần 80,0% người bệnh cho rằng phòng khám có mức đáp ứng mong đợi trên 90%. Đáng chú ý, 100,0% người bệnh khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu phòng khám cho người khác, phản ánh mức độ gắn bó và tin tưởng lớn đối với dịch vụ. Kết quả này tương tự với nghiên cứu của Đinh Thị Thu Huyền và cộng sự năm 2025 (99,7%), cho thấy mức độ gắn bó rất cao của người bệnh với cơ sở y tế [4]. Tỷ lệ đồng thuận gần như tuyệt đối cho thấy phòng khám đã xây dựng được hình ảnh uy tín, thân thiện, tạo cảm giác an toàn cho người bệnh và là nền tảng thuận lợi để duy trì cũng như mở rộng mạng lưới người bệnh trong tương lai.

KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 95,3%. Các nhóm tiêu chí được đánh giá cao gồm thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh; và kết quả cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, đặc biệt là nhà vệ sinh, vẫn là nội dung cần ưu tiên cải thiện. Phòng khám cần tiếp tục duy trì các điểm mạnh hiện có, đồng thời tăng cường cải thiện, nâng cấp cơ sở vật chất và khảo sát hài lòng người bệnh định kỳ để phục vụ cải tiến chất lượng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024–2030. Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024. Hà Nội: Bộ Y tế; 2024.

2. World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO Press; 2006.
3. Nguyễn Ngọc Huyền, và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại một số trạm y tế và phòng khám đa khoa thuộc Trung tâm y tế huyện Sóc Sơn, Hà Nội năm 2023. *Tạp chí Y học Cộng đồng*. 2024;65(4):186-193. doi:10.52163/yhc.v65i4.1214.
4. Đinh Thị Thu Huyền, và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh tại Trung tâm Y tế Thành phố Uông Bí, tỉnh Quảng Ninh năm 2023. *Tạp chí Khoa học Điều Dưỡng*. 2025;8(3):162-173.
5. Phạm Chí Linh, Nguyễn Hồng Hà, Nguyễn Thị Hồng Trân. Nghiên cứu thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của người bệnh về khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Cà Mau và đánh giá hiệu quả một số giải pháp can thiệp năm 2022-2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023;530(1B):168-172. doi:10.51298/vmj.v530i1B.6700.
6. Lương Thị Mai Anh, Nguyễn Văn Thắng, Nguyễn Thu Huyền, Phạm Đức Minh. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám bệnh yêu cầu tại khoa khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Thái Bình. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2024;540(1):341-346. doi:10.51298/vmj.v540i1.10302.
7. Sadatsafavi H, Walewski J, Shepley MM. Factors influencing evaluation of patient areas, work spaces, and staff areas by healthcare professionals. *Indoor Built Environ*. 2015;24(2):214-224. doi:10.1177/1420326X13514868.
8. Ngô Trí Tuấn, và cộng sự. Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại Khoa khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*. 2023;169(8):300-309. doi:10.52852/tencyh.v169i8.1855.
9. Nguyễn Thanh Vân. Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang. *Tạp chí Y học Cộng đồng*. 2025;66(3):100-106. doi:10.52163/yhc.v66i3.2507.