ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ KỸ THUẬT NỘI SOI TIÊU HÓA TẠI BỆNH VIỆN CHÂM CỨU TRUNG ƯƠNG

Nguyễn Minh Hà[1] , Phạm Hồng Vân[1], Hoa Thị Mai Ánh[1], Đào Thị Minh Hảo[1]

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu Trung ương năm 2025 và xác định một số yếu tố liên quan. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 96 bệnh nhân đến nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu Trung ương từ tháng 5/ 2025 đến tháng 11/2025. Số liệu được thu thập trực tiếp bằng phỏng vấn, sử dụng phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội soi tiêu hóa, được soạn thảo dựa trên phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú, có sự điều chỉnh để phù hợp với mục tiêu nghiên cứu. **Kết quả nghiên cứu:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội soi tiêu hóa tại BVCCTW là 81,2%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về sự minh bạch trong thủ tục khám là 89,6%, điểm hài lòng trung bình đạt 4,44±0.32, sự hài lòng của người bệnh thấp nhất trên khía cạnh về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ là 67,7%, điểm hài lòng trung bình đạt 4,41±0,33. có mối giữa tuổi tác và sự hài lòng của người bệnh trên khía cạnh: khả năng tiếp cận dịch vụ, minh bạch thông tin, cơ sở vật chất – phương tiện phục vụ, kết quả cung cấp dịch vụ, loại dịch vụ Nội soi gây mê có liên quan với sự hài lòng của bệnh nhân trên khía cạnh kỹ năng nội soi – năng lực – thái độ nhân viên y tế. **Kết luận:** Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội soi tiêu hóa tại BVCCTW là 81,2%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về sự minh bạch trong thủ tục khám là sự hài lòng của người bệnh thấp nhất trên khía cạnh về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ. Các yếu tố: nhóm tuổi trên 40, nội soi gây mê có ảnh hưởng có ý nghĩa đến sự hài lòng của bệnh nhân nội soi tiêu hóa.

Từ khóa: Bệnh viện Châm cứu Trung ương, nội soi tiêu hóa, hài lòng

SUMMARY

Objective: This study aims to evaluate the level of satisfaction of patients undergoing gastrointestinal endoscopy at the National Hospital of Acupuncture in 2025 and to identify some related factors. Subjects and Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted on 96 patients undergoing gastrointestinal endoscopy at the National Hospital of Acupuncture from May 2025 to November 2025. Data were collected directly through interviews using a gastrointestinal endoscopy patient satisfaction

1: Bệnh viện Châm cứu TW
Tác giả liên hệ: Nguyễn Minh Hà
Email: bs.nguyen.minh.ha@gmail.com
Ngày nhận bài: 28.12.2025
Ngày được chấp nhận: 2.1.2026

questionnaire. The questionnaire was developed based on the outpatient satisfaction assessment and was adjusted to suit the study objectives. **Results:** The overall satisfaction rate of patients undergoing gastrointestinal endoscopy at the National Hospital of Acupuncture was 81.2%. Among the satisfaction domains, the highest satisfaction rate was related to transparency in examination procedures (89.6%), with a mean satisfaction score of 4.44 ± 0.32. The lowest level of patient satisfaction was in the domain of facilities and service equipment (67.7%), with a mean satisfaction score of 4.41 ± 0.33. There was a close association between age and patient satisfaction in the following domains: accessibility of services, transparency of information, facilities and service equipment, and service outcomes. The type of service, specifically endoscopy with anesthesia, was associated with patient satisfaction in the domain of technical skills in gastrointestinal endoscopy, professional competence, and attitude of healthcare staff. **Conclusion:** The overall satisfaction rate of patients undergoing gastrointestinal endoscopy at the National Hospital of Acupuncture was 81.2%. The highest satisfaction was related to transparency in examination procedures, while the lowest satisfaction was in the domain of facilities and service equipment. Factors such as age over 40 years and endoscopy with anesthesia had a significant influence on patient satisfaction with gastrointestinal endoscopy services.

Keywords: National Hospital of Acupuncture, gastrointestinal endoscopy, satisfaction

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cùng với sự phát triển của kinh tế xã hội, người bệnh có xu hướng lựa chọn các dịch vụ khám chữa bệnh chất lượng cao, đòi hỏi các cơ sở khám chữa bệnh phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ. Đánh giá sự hài lòng người bệnh là phương pháp thường quy và là một trong những tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.[1]

Kỹ thuật nội soi tiêu hóa (NSTH) hiện nay đang được thực hiện rộng rãi ở các cơ sở y tế để chẩn đoán và điều trị bệnh lý đường tiêu hóa. Tại Bệnh viện Châm cứu Trung ương, dịch vụ nội soi tiêu hóa đã được bệnh viện đầu tư cả về nhân lực và trang thiết bị máy móc hiện đại nhưng số lượng bệnh nhân đến nội soi tiêu hóa còn thấp so với công suất phục vụ. Vì vậy nhằm cung cấp thông tin để định hướng cải thiện chất lượng dịch vụ nội soi tiêu hóa, đưa tới cho người bệnh dịch vụ tốt nhất, và thu hút người bệnh tới sử dụng dịch vụ nội soi tiêu hóa tại bệnh viện chúng tôi thực hiện nghiên cứu này với 2 mục tiêu:

(1) Đánh giá mức độ hài lòng của các bệnh nhân nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu Trung ương năm 2025.

(2) Xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ kỹ thuật nội soi tiêu hóa.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng

Bệnh nhân có chỉ định nội soi tiêu hóa, sau khi được thực hiện kỹ thuật và đủ điều

kiện xuất viện, được lựa chọn vào nghiên cứu thỏa mãn các tiêu chuẩn sau:

Tiêu chuẩn lựa chọn:

- Tỉnh táo hoàn toàn,
- Có khả năng nghe, đọc, và hiểu nội dung câu hỏi khảo sát.
- Đồng ý tham gia nghiên cứu

Tiêu chuẩn loại trừ:

- Bệnh nhân không đồng ý tham gia
- Bệnh nhân không hợp tác trong quá trình nghiên cứu

1. Phương pháp nghiên cứu

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

1.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu: phòng Nội soi – khoa Ngoại – Bệnh viện Châm cứu Trung ương từ tháng 5/2025 đến tháng 11/2025

1.3. Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện: bệnh nhân có chỉ định NSTH, sau khi thực hiện xong kỹ thuật, đủ điều kiện xuất viện, đồng ý tham gia nghiên cứu, được phỏng vấn và trả lời phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội soi tiêu hóa.

1.4. Công cụ nghiên cứu

Phiếu khảo sát được soạn thảo dựa trên phiếu đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú (Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ y tế về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030), có sự điều chỉnh để phù hợp với mục tiêu nghiên cứu.[2]

Phiếu khảo sát gồm 5 câu hỏi xin ý kiến và 34 câu hỏi lựa chọn của 5 nhóm chỉ số: Khả năng tiếp cận (5 câu), sự minh bạch về thủ tục (7 câu), cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (8 câu), kỹ năng nội soi và năng lực – thái độ nhân viên y tế (11 câu), kết quả cung cấp dịch vụ (3 câu). Đánh giá theo thang điểm Likert 5 mức, mã hóa 1–5 theo thứ tự: 1 = Rất không hài lòng; 2 = Không hài lòng; 3 = Bình thường hoặc chấp nhận được; 4 = Hài lòng; 5 = Rất hài lòng.

1.5. Chỉ số nghiên cứu

- Các đặc điểm của đối tượng nghiên cứu: Tuổi, giới, nghề nghiệp, tiền sử nội soi, loại dịch vụ nội soi được chỉ định
- Đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ nội soi tiêu hóa trên 5 nhóm chỉ số. Với mỗi câu hỏi bệnh nhân được xác định là hài lòng khi có câu trả lời ở mức 4: hài lòng và mức 5: rất hài lòng, bệnh nhân không hài lòng khi có câu trả lời từ mức 1 đến 3.Mỗi câu hỏi sẽ được tính điểm trung bình riêng cho 2 nhóm: hài lòng và không hài lòng.

Điểm trung bình hài lòng =

100 x [((tổng câu trả lời 4 và 5 điểm của người thứ 1)/(tổng số câu hỏi)+…+(tổng câu trả lời 4 và 5 điểm của người thứ n)/(tổng số câu hỏi))/tổng số câu hỏi] : tổng số người khảo sát

- Tính tỷ lệ không hài lòng = 100% - tỷ lệ hài lòng tương ứng
- Khi tính điểm trung bình hài lòng chung cho cả nhóm chỉ số: Tính điểm trung bình của các bệnh nhân có tổng điểm nhóm chỉ số được ≥80% điểm tối đa của nhóm đó.

- Xác định mối liên quan giữa các đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân (tuổi, giới) với sự hài lòng về các nhóm chỉ số, loại dịch vụ nội soi tiêu hóa, tiền sử nội soi về: khả năng tiếp cận dịch vụ, sự minh bạch, thuận tiện về thủ tục, cơ sở vật chất, kỹ năng nội soi – năng lực – thái độ của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ.

1.6. Xử lý số liệu

Số liệu nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS 27.0. Biến định tính được biểu diễn dưới dạng tỷ lệ phần trăm (%). Biến định lượng được biểu diễn dưới dạng trung bình (X + SD). Sử dụng test Chi-square, tỷ suất chênh OR, khoảng tin cậy 95% CIđể đánh giá mối liên quan giữa sự hài lòng của bệnh nhân trên các chỉ số đánh giá với các đặc điểm của bệnh nhân. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê khi $p<0,05$.

2. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thông qua bởi Hội đồng Khoa học và Hội đồng Đạo đức Bệnh viện Châm cứu Trung ương. Tất cả đối tượng nghiên cứu là hoàn toàn tự nguyện, được bảo mật thông tin cá nhân. Các thông tin thu thập chỉ dành cho mục đích nghiên cứu và nâng cao chất lượng dịch vụ tại bệnh viện, tuyệt đối không sử dụng cho mục đích khác. Tất cả các bệnh nhân đều được nhóm nghiên cứu giải thích rõ mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu,có quyền rút khỏi nghiên cứu với bất kỳ lý do gì.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 3.1: Phân bố đối tương nghiên cứu theo đặc điểm nhân khẩu học.

Đặc điểm (n=96)			Số lượng	Tỷ lệ
Tuổi	Dưới 40 tuổi		30	31,3
	Trên 40 tuổi	Từ 40 đến 60 tuổi	26	27,1
		Từ 60 tuổi trở lên	40	41,6
Độ tuổi trung bình: 50,1 ± 20,1		Tuổi nhỏ nhất: 17	Tuổi lớn nhất: 85	
Giới tính	Nam		38	39,6
	Nữ		58	60,4
Nghề nghiệp	Lao động trí óc		35	36,5
	Lao động chân tay		27	28,1
	Hưu trí		34	35,4

Nhận xét: Người bệnh đến BVCCTW để thực hiện dịch vụ nội soi tiêu hóa nhiều chủ yếu thuộc nhóm tuổi trên 40 (chiếm 68,7%), nữ giới chiếm đa số với tỷ lệ 60,4% và chủ yếu là đối tượng lao động trí óc (nhân viên văn phòng, sinh viên...) chiếm 36,5%, lao động chân tay (tự do, nông dân…) chiếm 28,1%, nhóm hưu trí là 35,4%. Độ tuổi trung bình của người bệnh đến nội soi tiêu hóa tại BVCC là 50,1±20,1, người bệnh trẻ nhất là 17 tuổi, cao tuổi nhất là 85 tuổi.

Bảng 3.2. Phân bố đối tượng nghiên cứu theo tiền sử và chỉ định dịch vụ nội soi tiêu hóa

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
Tiền sử nội soi		
Chưa từng nội soi	51	53,1
1 lần	29	30,2
>=2 lần	16	16,7
Loại dịch vụ		
Chỉ Dạ dày	64	66,7
Đại tràng toàn bộ	11	11,5
Dạ dày+đại tràng	21	21,8
Nội soi thường	43	44,8
Nội soi gây mê	53	55,2

Nhận xét: Trong số các bệnh nhân được chỉ định nội soi tiêu hóa, chủ yếu gặp BN chưa từng nội soi (53,1%), có 30,2% BN đã nội soi 1 lần và 16,7% nội soi từ 2 lần trở lên, trong đó nội soi thực quản, dạ dày, tá tràng chiếm đa số 66,7%, nội soi cả dạ dày và đại tràng toàn bộ chiếm 21,8%, ít nhất là các bệnh nhân nội soi đại tràng, chiếm 11,5%. Ngoài ra, có 55,2% số BN nội soi tiêu hóa gây mê và 44,8% nội soi tiêu hóa thường.

Bảng 3.3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ NSTH tại Bệnh viện Châm cứu TW

Nhóm chỉ số khảo sát	Không hài lòng		Hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Khả năng tiếp cận dịch vụ	30	31,2	66	68,8
	3,52 ± 0,35	4,38 ± 0,29		
Sự minh bạch về thủ tục	10	10,4	86	89,6
	3,73 ± 0,13	4,44 ± 0,32		
Cơ sở vật chất, phương tiện	31	32,3	65	67,7
	3,56 ± 0,25	4,41 ± 0,33		
Kỹ năng nội soi, năng lực, thái độ nhân viên y tế	29	30,2	67	69,8
	3,73 ± 0,18	4,48± 0,43		
Kết quả cung cấp dịch vụ	19	19,8	77	80,2
	3,65 ± 0,34	4,49 ± 043		
Chỉ số hài lòng chung	18	18,8	78	81,2
	3,85 ± 0,16	4,34 ± 0,25		

Nhận xét: Người bệnh NSTH hài lòng nhất đối với chỉ số minh bạch về thủ tục (89,6%) với điểm trung bình 4,44 ± 0,32, tiếp theo là nhóm chỉ số kết quả cung cấp dịch

vụ (80,2%) với điểm trung bình 4,49 ± 043, nhóm chỉ số Khả năng tiếp cận dịch vụ được 68,8% bệnh nhân hài lòng với điểm trung bình 4,38 ± 0,29. Chỉ số đạt sự hài lòng thấp nhất là cơ sở vật chất- phương tiện (67,7%), điểm trung bình đạt 4,41 ± 0,33. Nhóm chỉ số về Kỹ năng nội soi- năng lực – thái độ nhân viên y tế cũng đạt tỷ lệ hài lòng thấp (69,8%) nhưng có điểm trung bình (4,48± 0,43) cao hơn nhóm chỉ số về cơ sở vật chất, phương tiện.

Bảng 3.4. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu TW

		Khả năng tiếp cận dịch vụ	Minh bạch trong thủ tục	Cơ sở vật chất – phương tiện	Kỹ năng nội soi, năng lực – thái độ của nhân viên y tế	Kết quả cung cấp dịch vụ
Tuổi từ 40 trở lên	OR	3,89	3,88	2,52	1,65	3,17
	95%CI	1,55-9,75	1,01-14,95	1,02-6,23	0,67-4,07	1,13-8,91
	p	<0.05	<0,05	<0,05	>0,05	<0.05
Nam giới	OR	2,46	1,60	1,97	1,29	1,36
	95%CI	0,96-6,31	0,39-6,62	0,79-4,93	0,53-3,13	0,21-7,78
	p	>0,05	>0,05	>0,05	>0,05	>0,05
Gây mê nội soi	OR	1,24	0,80	2,22	4,11	1,93
	95%CI	0,53-2,92	0,21-3,05	0,93-5,29	1,65-10,21	0,70-5,35
	p	>0,05	>0,05	>0,05	<0,05	>0,05
Tiền sử chưa từng nội soi	OR	2,45	1,37	1,63	0,45	3,03
	95%CI	0,99-6,01	0,36-5,19	0,68-3,90	0,99-6,01	0,99-9,23
	p	<0,05	>0,05	>0,05	<0,05	<0,05

Nhận xét: Nhóm bệnh nhân trên 40 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm dưới 40 tuổi, mối liên quan có ý nghĩa thống kê (p< 0,05) trên các khía cạnh: khả năng tiếp cận dịch vụ, minh bạch trong thủ tục, cơ sở vật chất – phương tiện, kết quả cung cấp dịch vụ. Cụ thể: về khả năng tiếp cận dịch vụ nhóm bệnh nhân trên 40 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,89 lần nhóm bênh nhân dưới 40 tuổi, (OR =3,89, p< 0,05), về minh bạch trong thủ tục nhóm bệnh nhân trên 40 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,88 lần so với nhóm bệnh nhân dưới 40 tuổi (OR=3,88, p <0,05), về cơ sở vật chất – phương tiện nhóm bệnh nhân trên 40 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao gấp 2,52 lần so với nhóm bệnh nhân dưới 40 tuổi (OR=2,52, p <0,05), về kết quả cung cấp dịch vụ vụ nhóm bệnh nhân trên 40 tuổi có tỷ lệ hài lòng cao gấp 3,17 lần nhóm bênh nhân dưới 40 tuổi, (OR =3,17, p< 0,05), Trên khía cạnh kỹ năng nội soi, năng lực – thái độ của nhân viên y tế không có sự khác biệt giữa các nhóm tuổi về sự hài lòng(p>0.05). Bên cạnh đó, nội soi gây mê cũng là một yếu tố có mối liên hệ chặt chẽ với sự hài lòng của người bệnh trên khía cạnh: kỹ năng nội soi – năng lực – thái độ nhân viên y tế: nhóm người bệnh nội soi tiêu hóa gây mê có tỷ lệ hài lòng gấp 4,11 lần so với nhóm nội soi thường với p <0,05, khoảng tin cậy 95% CI 1,65-10,21.

Ngược lại, trong nghiên cứu này, không đủ bằng chứng để kết luận các yếu tố giới tính hay tiền sử nội soi của bệnh nhân có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ kỹ thuật nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu TW. Trên các khía cạnh khả năng tiếp cận dịch vụ, kỹ năng nội soi – năng lực – thái độ của nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ: yếu tố tiền sử nội soi tuy p<0,05, nhưng khoảng tin cậy 95%CI chứa giá trị 1 cho thấy không thể khẳng định mối liên quan thực sự giữa yếu tố này đến sự hài lòng.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Về một số đặc điểm của BN nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu TW

Trong nghiên cứu độ tuổi trung bình là 50,1 ± 20,1, trẻ nhất là 17 tuổi, cao tuổi nhất là 85, nhóm tuổi đến nội soi tiêu hóa nhiều nhất là nhóm trên 40 tuổi với 68,7%. Điều này cho thấy bệnh nhân trải rộng trên các nhóm tuổi, đồng thời phản ánh đặc thù của các bệnh lý đường tiêu hóa tăng dần theo tuổi. Ngoài ra, các ý kiến đánh giá, nhận xét, cho điểm của người bệnh là đáng tin cậy. Tỷ lệ nữ giới nhiều hơn nam giới (60,4% và 39,6%), có sự tương đồng với nghiên cứu của Trần Văn Thiện tại Bệnh viện Đại học quốc gia Hà Nội trên các bệnh nhân ngoại trú đến khám trong đó nữ giới chiếm 68,7%, nam giới 31,3%.[3] Trong nghiên cứu của Phạm Thị Nga năm 2020 tỷ lệ nam nữ tương đối đồng đều hơn với nam, chiếm 50,7%, độ tuổi trung bình trẻ hơn: 47,8±13,2.[4] Trong số bệnh nhân tham gia nghiên cứu, phần lớn là các bệnh nhân chưa từng nội soi chiếm 53,1%, các bệnh nhân từng nội soi 1 lần trở lên chiếm 46,9%. Trong nghiên cứu của Đào Viết Quân năm 2024 tại Bệnh viện đại học Y Hà Nội cũng cho thấy tỷ lệ bệnh nhân chưa từng nội soi là 45.8%, số bệnh nhân nội soi từ 2 lần trở lên chiếm 28.7%.[5] Về loại dịch vụ nội soi: 66,7% bệnh nhân tham gia nghiên cứu được chỉ định nội soi dạ dày, nội soi cả dạ dày và đại tràng chiếm 21,8%, tỷ lệ nội soi gây mê là 55,2%, nội soi thường không gây mê là 44,8%. Qua đó có thể thấy, nội soi dạ dày chiếm tỷ lệ cao trong các nghiên cứu (trên 50%) là kỹ thuật thăm dò thường quy được chỉ định phổ biến để tầm soát bệnh lý dạ dày, tỷ lệ chỉ định nội soi dạ dày - đại tràng toàn bộ chiếm hơn 20% cho thấy nhu cầu tầm soát các bệnh lý ung thư ngày càng tăng, đặc biệt với các bệnh nhân tăng dần theo tuổi. Nội soi gây mê là kỹ thuật ngày càng phổ biến với nhiều ưu điểm nhằm làm giảm bớt sự lo âu, khó chịu cho bệnh nhân khi NSTH, tuy nhiên tỷ lệ NS gây mê ở các bệnh nhân NSTH tại BVCCTW còn thấp so với các BV khác.

4.2. Về kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ NSTH tại Bệnh viện Châm cứu TW

Khi đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân nôi soi tiêu hóa trên 5 khía cạnh: khả năng tiếp cận, sự minh bạch về thủ tục, cơ sở vật chất – phương tiện, kỹ năng nội soi- năng lực – thái độ NVYT, chỉ số hài lòng chung đạt 81,2%, điểm trung bình đạt 4,34±0,25. Trong nghiên cứu, người bệnh hài lòng cao nhất với sự minh bạch trong thủ tục NS với 89,6%. Bệnh viện Châm cứu trung ương đã sớm cải tiến, công khai các quy trình

khám bệnh, niêm yết giá dịch vụ rõ ràng, số lượng bệnh nhân nội soi tiêu hóa chưa nhiều nên bệnh nhân hầu như không phải chờ đợi. Ngoài ra, bệnh viện đã liên tục đào tạo, nâng cao nhận thức nhằm thay đổi tư duy, thái độ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Bệnh viện cũng sắp xếp nhân viên phòng công tác xã hội luôn có mặt để hỗ trợ, phân luồng, giúp đỡ bệnh nhân đăng kí và làm thủ tục khám bệnh. Do đó, người bệnh đã có sự hài lòng cao với sự nhiệt tình tiếp đón, hướng dẫn của NVYT nói riêng và về minh bạch thủ tục của bệnh viện nói chung. Cơ sở vật chất – phương tiện là nhóm chỉ số đạt sự hài lòng thấp 67,7%. Nguyên nhân đến từ việc bệnh viện hiện đang trong quá trình xây dựng, cải tạo, vì vậy, không những lối đi lại, vận chuyển bệnh nhân bị thu hẹp, nhiều bụi mịn mặc dù công tác làm sạch luôn được chú trọng, không gian chờ của bệnh nhân cũng bị ảnh hưởng, nhà vệ sinh còn rò nước, thiếu giấy vệ sinh cho bệnh nhân. Tuy nhiên, đây đều là các nguyên nhân tồn tại trong ngắn hạn và sẽ cải thiện khi BV hoàn thành thi công, sửa chữa. Kết quả này có sự tương đồng với nghiên cứu của tác giả Hồ Thị Xuân tại BV đa khoa Sơn Tây năm 2023 khi cơ sở vật chất cũng là yếu tố nhận được ít sự hài lòng.[6] Nghiên cứu của Bùi Thị Mai tại Trung tâm Chẩn đoán hình ảnh và can thiệp điện quang – BV Đại học Y Hà Nội cũng cho thấy sự hài lòng thấp nhất ở khía cạnh cơ sở vật chất cụ thể tiêu chí cảnh quan, nhà vệ sinh, trong đó tiêu chí cảnh quan chỉ đạt 88% hài lòng.[7] Nhóm kỹ năng nội soi- năng lực – thái độ NVYT nhận được ít sự hài lòng do trong nhóm bao gồm các câu hỏi đánh giá chủ quan của bệnh nhân về kỹ năng nội soi, sự khó chịu sau khi nội soi…nhận được ít sự hài lòng (53~63%) trong khi các câu hỏi về thái độ nhân viên y tế nhận được sự hài lòng khá cao từ bệnh nhân (từ 81%~97%).

4.3. Về một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện Châm cứu TW

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm bệnh nhân từ 40 tuổi trở lên có sự hài lòng cao hơn nhóm bệnh nhân dưới 40 tuổi ở các nhóm chỉ số khả năng tiếp cận, minh bạch về thủ tục, cơ sở vật chất- phương tiện, kết quả cung cấp dịch vụ, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với $p<0,05$. Điều này gợi ý nhóm bệnh nhân trẻ, dưới 40 tuổi có yêu cầu cao hơn ở các nhóm chỉ số đánh giá sự hài lòng. Họ có thể chấp nhận giá dịch vụ cao nhưng chất lượng dịch vụ cũng phải có chất lượng cao tương ứng. Điều này đòi hỏi dịch vụ của bệnh viện phải được cung cấp phải hoàn thiện hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng hiện đại hơn nhằm thu hút bệnh nhân nhóm tuổi này. Khi xét mối liên quan giữa các yếu tố nhân khẩu học với sự hài lòng, trên thế giới, theo nghiên cứu của Crow và cộng sự qua phân tích 61 nghiên cứu khác cho kết quả không đồng nhất khi xét mối liên quan giữa độ tuổi và sự hài lòng của bệnh nhân.[8]

Ngoài ra, nghiên cứu này còn cho thấy nội soi gây mê cũng là 1 yếu tố có mối liên hệ chặt chẽ với sự hài lòng của người bệnh khi xét nhóm chỉ số kỹ năng nội soi và năng lực – thái độ nhân viên y tế, sự khác biệt giữa 2 nhóm nội soi thường và nội soi gây mê có ý nghĩa thống kê với $p<0,05$,

tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Đào Viết Quân tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội.[5]

V. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu sự hài lòng của 96 bệnh nhân NSTH tại khoa Ngoại – Bệnh viện Châm cứu TW, chúng tôi rút ra một số kết luận như sau:

1. Có 81,2% số bệnh nhân nội soi tiêu hóa tại khoa Ngoại – Bệnh viện Châm cứu TW hài lòng với dịch vụ nội soi tiêu hóaTrong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về sự minh bạch trong thủ tục (89,6%), tiếp theo là nhóm chỉ số kết quả cung cấp dịch vụ (80,2%) với điểm trung bình 4,49 ± 043, nhóm chỉ số Khả năng tiếp cận dịch vụ được 68,8% bệnh nhân hài lòng với điểm trung bình 4,38 ± 0,29. Chỉ số đạt sự hài lòng thấp nhất là cơ sở vật chất-phương tiện (67,7%), điểm trung bình đạt 4,41 ± 0,33.

2. Có sự liên quan giữa nhóm tuổi, loại dịch vụ nội soi tới sự hài lòng của bệnh nhân nội soi tiêu hóa: BN tuổi trên 40, được thực hiện dịch vụ nội soi tiêu hóa gây mê có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với BN tuổi dưới 40, được thực hiện dịch vụ nội soi tiêu hóa thông thường, không sử dụng thuốc gây mê (p<0,05).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Bộ Y tế.** Quyết định 6858/QĐ-BYT. Bộ Tiêu chí Chất lượng Bệnh viện Việt Nam. Published online November 18, 2016.

2. **Bộ Y tế**. Quyết định 56/QĐ-BYT. Quyết định ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030. August 1, 2024.

3. **Trần VT, Đào VT, Đặng CT, Nguyễn HN.** *Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đến khám bệnh tại Bệnh viện Đại học quốc gia Hà Nội năm 2021.* Tạp Chí Y Học Việt Nam. 2023;526(1B). doi:10.51298/vmj.v526i1B.5461.

4. **Phạm TN.** *Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội soi đại tràng không gây mê có can thiệp điều dưỡng tại Bệnh viện Đại học Y Thái Bình năm 2019.* Tạp Chí Khoa Học Điều Dưỡng. 2020;3(4):16-22.

5. **Đào VQ, Phạm TPT, Nguyễn PB, et al.** *Đánh giá trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa bằng bộ câu hỏi GESQ tại bệnh viện đại học Y Hà Nội và một số yếu tố liên quan.* Tạp Chí Y Học Việt Nam. 2024;541(1). doi:10.51298/vmj.v541i1.10654

6. **Hồ Thị X.** *Thực trạng và sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ nội soi tiêu hóa tại Khoa Nội soi,* Bệnh viện Đa khoa Sơn Tây, Hà Nội năm 2023. Published online 2023.

7. **Mai BT, Vân NTT, Sơn NT, Linh LT, Trung NQ, Hải NN.** *Sự hài lòng của người bệnh ngoại trú khi sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Chẩn đoán hình ảnh và Can thiệp điện quang Bệnh viện Đại học Y Hà Nội năm 2023.* Tạp Chí Nghiên cứu Y học. 2024;178(5):315-323. doi:10.52852/tcncyh.v178i5.2414.

8. **Crow R, Gage H, Hampson S, et al.** *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess. 2002;6(32). doi:10.3310/hta6320.

9. **Chi NTK, Hằng NT, Vân NTK, et al. 32.** *Một số yếu tố liên quan đến trải nghiệm của người bệnh nội soi tiêu hóa tại Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Times city năm 2025.* Tạp Chí Y Học Cộng Đồng. 2025;66(5). doi:10.52163/yhc.v66i5.3110