

## KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VÀ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐIỀU TRỊ ĐİẾC ĐỘT NGỘT TẠI BỆNH VIỆN TAI MŨI HỌNG CẦN THƠ NĂM 2024

Phuong Lâm Minh Nguyệt<sup>1</sup>

*1. Bệnh viện Tai Mũi Họng Thành Phố Cần Thơ*

<https://doi.org/10.60137/tmhvn.v70i70.204>

### TÓM TẮT

**Mục Tiêu:**(1) mô tả sự hài lòng của người bệnh điều trị đięc đột ngột. (2) đánh giá các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. **Đối Tượng và phương pháp nghiên cứu:** Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 138 người bệnh từ tháng 4 đến tháng 11 năm 2024. **Kết quả:**sự hài lòng khả năng tiếp cận trên 83%. Hài lòng sự minh bạch thông tin thủ tục khám bệnh và điều trị trên 89%. Đặc biệt rất hài lòng về giải thích chi phí khi ra viện chiếm 93,5%. Hài lòng thái độ ứng xử năng lực chuyên môn bác sỹ chiếm 93%. Đặc biệt rất hài lòng về giải thích tình trạng bệnh, phác đồ điều trị chiếm 95%. Hài lòng về công tác điều dưỡng chiếm 87%. Hài lòng về cung cấp dịch vụ chiếm 86%. Hài lòng kết quả điều trị chiếm 81.2%. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh tuổi càng cao sự hài lòng càng cao.

**Từ khóa:** sự hài lòng đięc đột ngột.

### SURVEY ON PATIENT SATISFACTION AND FACTORS RELATED TO SATISFACTION IN THE TREATMENT OF SUDDEN HEARING LOSS AT CANTHO OTORHINOLARYNGOLOGY HOSPITAL IN 2024

#### Abstract

**Objective:** (1) describe patient satisfaction with the treatment of sudden hearing loss (2) Evaluate the factors related to patient satisfaction. **Subjects and methods:** Cross sectional descriptive study was on 138 patients from April to November 2024. **Results:** satisfied accessibility over 83%. Satisfied with the transparency of information on medical examination and treatment procedures over 89%. Especially very satisfied with the explanation of costs when discharged from the hospital for 93.5%. Satisfaction with doctor's attitude and professional competence for 93%. Especially

\* Tác giả liên hệ: Phuong Lâm Minh Nguyệt

Nhận bài: 09/03/2025

Ngày nhận phản hồi:02/7/2025

ĐT: 0838517344 Email: [phuongnguyetmh@gmail.com](mailto:phuongnguyetmh@gmail.com)

Ngày nhận phản biện: 27/06/2025

Ngày duyệt đăng: 07/07/2025

very satisfied with the explanation of the disease condition and treatment regimen for 95%. Satisfaction with nursing care was 87%. Satisfaction with service provision was 86%. Satisfaction with treatment results for 81.2%. Factors related to patient satisfaction: the older the patient, the higher the satisfaction.

**Keyword:** satisfaction with sudden hearing loss.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đời sống xã hội ngày càng phát triển thì nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân ngày càng được chú trọng hơn. Người bệnh có những đòi hỏi cao hơn trong chất lượng khám bệnh, chữa bệnh. Sự hài lòng của người bệnh khi điều trị tại một cơ sở y tế có vai trò then chốt trong việc lựa chọn cơ sở y tế để điều trị [1]. Việc đánh giá sự hài lòng NB được quy định trong bộ tiêu chí kiểm tra chất lượng bệnh viện được ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế [2]. Theo nghiên cứu của tác giả Thái Đức Thuận Phong: Hài lòng cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ chiếm 60%. Hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn trên 75% [3]. Khả năng cung cấp dịch vụ hài lòng trên 50% (Trung Tâm Y Tế huyện Tiên Lãng) [4]. Hài lòng ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trên 50% (Bệnh viện quận Thủ Đức thành phố Hồ Chí Minh)[5]. Khoa Tai Thính Học Và Thăm dò Chức Năng tiếp nhận khoảng 200- 300 ca bệnh điếc đột ngột với nhiều lứa tuổi khác nhau do vậy việc tiếp cận người bệnh cũng là một vấn đề khó khăn. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh là cơ sở để chúng tôi cải tiến chất lượng và nâng cao hiệu quả điều trị. Do đó nghiên cứu này được thực hiện với 2 mục tiêu:

1. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điếc đột ngột tại khoa Tai- Thính Học và Thăm dò Chức Năng bệnh viện Tai Mũi Họng Thành Phố Cần Thơ.

2. Đánh giá các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh điếc đột ngột tại khoa Tai- Thính Học và Thăm dò Chức Năng bệnh viện Tai Mũi Họng Thành Phố Cần Thơ.

## 2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng

Người bệnh nhập viện nội trú điều trị điếc đột ngột tại Khoa Tai – Thính Học Và Thăm dò Chức Năng bệnh viện Tai Mũi Họng Thành Phố Cần Thơ.

#### *Tiêu chuẩn lựa chọn*

Người bệnh có hồ sơ nhập viện điều trị theo phác đồ.

Người bệnh có sử dụng bảo hiểm y tế và không sử dụng bảo hiểm y tế.

Người bệnh trên 15 tuổi.

Người bệnh có khả năng giao tiếp và nhận thức vấn đề.

Người bệnh đồng ý tham gia điền phiếu nghiên cứu.

### **Tiêu chuẩn loại trừ**

Người bệnh có hồ sơ nhập viện nhưng không điều trị theo phác đồ.

Người bệnh không đồng ý tham gia điền phiếu nghiên cứu.

Người bệnh chuyển viện.

Người bệnh là nhân viên y tế bệnh viện.

### **2.2. Phương pháp**

**Thiết kế nghiên cứu:** mô tả cắt ngang có phân tích

#### **Cỡ mẫu**

Công thức tính cỡ mẫu

Công thức tính cỡ mẫu:

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

n = cỡ mẫu

Z: là hệ số tin cậy.

$\alpha$ : là xác suất sai lầm loại 1, với  $\alpha = 5\%$  thì  $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ .

$p = 0,88$  (Theo bệnh viện Thủ Đức Thành Phố Hồ Chí Minh tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh trước khi vào nhập viện [5]).

Chọn  $d = 0,05$

Vậy cỡ mẫu chọn là  $n \geq 137$  người. Từ đó chúng tôi chọn 138 mẫu.

#### **Phương pháp chọn mẫu**

Được tiến hành qua các bước:

Bước 1: Xem hồ sơ bệnh án chọn người bệnh dự kiến ra viện phù hợp với tiêu chuẩn nghiên cứu.

Bước 2: Khảo sát viên giới thiệu tên và xin ý kiến người bệnh tiến hành phát phiếu hướng dẫn cách đánh phiếu.

Bước 3: Thu lại phiếu thông tin khảo sát trước khi phát giấy xuất viện cho người bệnh. Kiểm tra lại phiếu đảm bảo điền đầy đủ thông tin.

Đánh giá mức độ hài lòng của NB.

Căn cứ vào danh sách người bệnh đã chọn, nhân viên khảo sát sẽ đến từng phòng bệnh tại khoa Tai Thính Học và thăm dò chức năng bệnh viện Tai Mũi Họng Cần Thơ.

#### **Công cụ đánh giá**

Bộ câu hỏi được thiết kế sẵn:

Bộ câu hỏi có cấu trúc được xây dựng:

1. Thông tin chung của NB tham gia khảo sát.

2. Khảo sát sự hài lòng của NB ĐĐN tại khoa Tai- Thính Học và Thăm Dò Chức Năng bệnh viện Tai Mũi Họng Thành Phố Cần Thơ bao gồm:

Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế khả năng tiếp cận [2][6].

#### **Quy trình thu thập số liệu**

Khảo sát viên xem hồ sơ bệnh án và lựa chọn mẫu phù hợp với tiêu chuẩn chọn mẫu, tiến hành phát phiếu phỏng vấn và hướng dẫn người bệnh điền phiếu trước khi người bệnh xuất viện 24 giờ. Khảo sát viên thu lại phiếu và kiểm tra thông tin phiếu trước khi phát giấy ra viện cho người bệnh.

### **2.3. Xử lý số liệu**

Số liệu sau khi kiểm tra được nhập vào máy tính và xử lý bằng phần mềm SPSS 19.0 và Excel 2020.

Vẽ biểu đồ bằng Microsoft Office Excel.

## 2.4. Đạo đức trong nghiên cứu

Nghiên cứu này đã được Hội đồng nghiên cứu khoa học bệnh viện thông qua theo quyết định số 1131/QĐ- SYT được Ban Giám đốc BV cho phép tiến hành nhằm tìm ra những tồn tại thiếu sót của BV để khắc phục, đầu tư phát triển đúng hướng nhằm phục vụ tốt nhất cho người bệnh. Nghiên cứu tuân thủ các quy định trong nghiên cứu. Người bệnh được giải thích và đồng ý tham gia nghiên cứu, các thông tin cá nhân của người bệnh được giữ bí mật chỉ phục vụ cho

nghiên cứu.

## 3. KẾT QUẢ

### 3.1. Thông tin chung đối tượng nghiên cứu

Sau thời gian tiến hành nghiên cứu từ tháng 4 đến tháng 11 trên 138 người bệnh ghi nhận: Người bệnh có độ tuổi trung bình từ 15 đến 79 tuổi. trong đó nam chiếm 48,6%, nữ chiếm 51,4%. 100% người bệnh có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.

## 3.2. Mô tả sự hài lòng của người bệnh.

### 3.2.1. Hài lòng của người bệnh với khả năng tiếp cận

Nội Dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn			1.4%	20.3%	78.3%
Thời gian vào thăm bệnh			0.7%	17.4%	81.9%
Hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.				15.2%	84.8%
Khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng				18.8%	81.2%
Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.				20.3%	79.7%

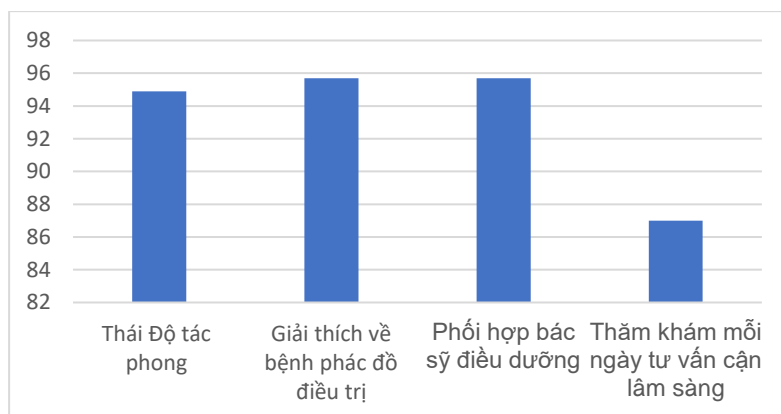
### 3.2.2. Hài lòng về minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội Dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Thủ tục nhập viện rõ ràng, thuận tiện.				15.2%	84.8%
Phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết.				13.8%	86.2%
Tư vấn giáo dục sức khỏe khi ra viện.				8%	92%
Giải thích chi phí khám chữa bệnh khi ra viện.				6.5%	93.5%

### 3.2.3. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

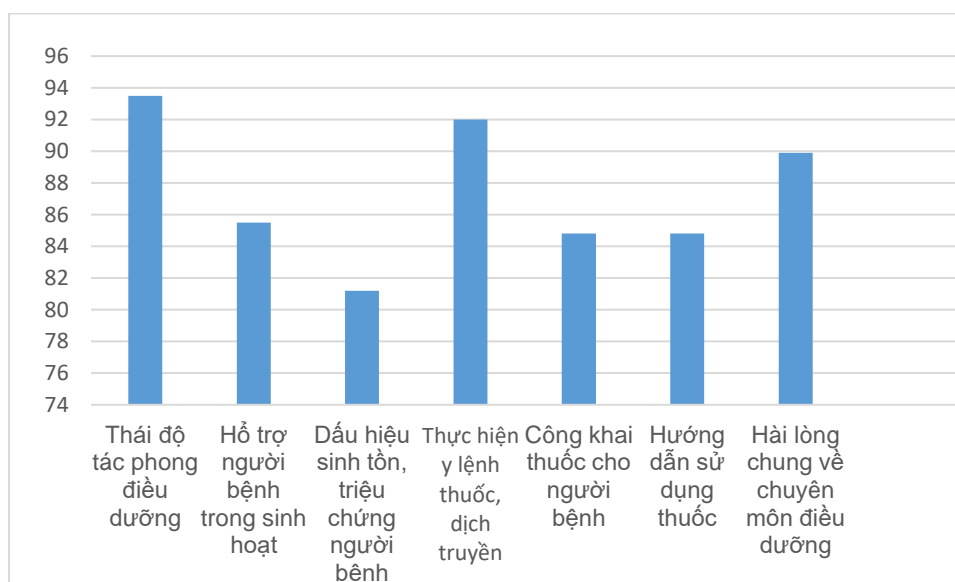
Nội Dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Buồng bệnh nằm điều trị sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi		0.7%	3.6%	34.8%	60.9%
Giường bệnh, an toàn, chắc chắn.			4.3%	38.4%	57.2%
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ.			8.7%	34.8%	56.5%
Cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.			5.1%	35.5%	59.4%
An ninh, trật tự tốt khi nằm viện.				29.7%	70.3%

### 3.2.4. *Hài lòng về thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của bác sĩ*



**Biểu đồ 3.1.** Hài lòng về thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của bác sĩ

### 3.2.5. *Hài lòng thực hiện công tác chăm sóc điều dưỡng*



**Biểu đồ 3.2.** Hài lòng thực hiện công tác chăm sóc điều dưỡng

### 3.2.6. *Hài lòng về cung cấp dịch vụ*

Nội Dung	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc			0.7%	14.5%	84.8%
Trang thiết bị, vật tư y tế hiện đại				14.5%	85.5%
Tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.				13.8%	86.2%
Hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.				4.3%	95.7%
Hài lòng so với mong đợi của NB trước khi nhập viện.			1.4%	14.5%	84.1%

### 3.2.7. *Hài lòng về kết quả điều trị*

Kết quả điều trị	Tần số	Tỉ lệ
Cải thiện tốt	112	81.2%
Cải thiện trung bình	25	18.1%
Không cải thiện	1	0.7%

## 4. BÀN LUẬN

### 4.1. **Đặc điểm chung**

Nghiên cứu của chúng tôi có độ tuổi từ 15 -79. Về phân bố nhóm tuổi tập trung nhiều ở độ tuổi từ 41-60% (40.6%), kế đến là nhóm trên 60 (37.7%). Nhóm từ 18-40 (18.8%). Nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của tác giả Vũ Thị Ly [7]. Trong nghiên cứu đa phần người bệnh sống nông thôn (71%). Nghề nghiệp hưu chiếm 37.7%, kế đến là nhóm nghề khác 21.7%. Điều này cũng lí giải bệnh viện Tai Mũi Họng là bệnh viện công lập đa phần người bệnh nhập viện sử dụng bảo hiểm y tế nên chi phí điều trị khá phù hợp.

### 4.2. **Mô tả sự hài lòng người bệnh.**

Từ kết quả nghiên cứu sự hài lòng chúng tôi nhận thấy: Nếu muốn tăng tỉ lệ hài lòng hơn nữa thì khâu tiếp nhận người bệnh, quy trình thủ tục hành chính là một mắc xích đòi hỏi các bệnh viện cần đầu tư hơn nữa.

Kết quả nghiên cứu tỉ lệ rất hài lòng về minh bạch thông tin thủ tục khám chữa bệnh khá cao 84.8% có sự khác biệt với nghiên cứu của Lê Thị Thủy [8] tỉ lệ rất hài lòng trên 69%. Điều này cũng có thể lí giải bệnh viện Tai Mũi Họng chúng tôi luôn đề cao giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh và giải thích minh bạch thông tin rõ ràng đó

cũng là một trong những tiêu chí xét thi đua của khoa và hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất phục vụ người bệnh chiếm 60.9%. Nghiên cứu chúng tôi khác với tác giả Phan Thị Huyền Trang [9] tỉ lệ hài lòng 86.2%. Tuy nhiên tỉ lệ rất hài lòng về an ninh trật tự khi nằm viện chiếm 70.3%.

Tỷ lệ hài lòng về thái độ và chuyên môn và giải thích về tình trạng bệnh và phác đồ điều trị khá cao (94.9% và 95.7%). Nghiên cứu của chúng tôi tỉ lệ hài lòng về thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của bác sỹ cao hơn tác giả Phạm Tuấn Đạt [10] chiếm 86.8%. Điều này là động lực và yếu tố tương tác rất quan trọng giữa bác sỹ và bệnh nhân. Do đặc thù bệnh nhân điếc đột ngột khá hạn chế về thính lực do đó việc tiếp cận được người bệnh cũng là vấn đề khó khăn. Việc tạo được sự hài lòng cao cũng là một nỗ lực trong công tác khám và điều trị giữa bác sỹ và người bệnh.

Tỉ lệ rất hài lòng về chuyên môn của điều dưỡng chiếm 89.9%. trong đó tỉ lệ rất hài lòng về thực hiện y lệnh tiêm truyền dịch chiếm 92%. Kết quả cho thấy người bệnh cảm nhận được công tác điều dưỡng đáp ứng phần lớn nhu cầu cơ bản của người bệnh và họ đánh giá cao về công tác chuyên môn của điều dưỡng.

Tỉ lệ hài lòng về cung cấp dịch vụ chiếm 86% trong đó tỉ lệ rất hài lòng so với mong đợi chiếm 84.1%. Điều này có liên quan đến hài lòng về kết quả điều trị chiếm 81.2%.

Nghiên cứu chúng tôi chỉ ra các yếu tố

liên quan đến sự hài lòng. Tuổi càng cao tỉ lệ hài lòng càng cao trên 60 tuổi hài lòng chiếm 96.2%. Hài lòng về công tác điều dưỡng nữ (90.1%) có mức hài lòng cao hơn nam (89.6%). Việc tiếp cận nghiên cứu có thể giúp làm rõ lí do vì sao nam giới có mức hài lòng thấp hơn nữ giới từ đó cải thiện chất lượng chăm sóc nhằm nâng cao sự hài lòng ở nam giới.

## 5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu chúng tôi đánh giá các yếu tố liên quan đến sự hài lòng so với mong đợi trước khi nhập viện ở nữ 85.9% cao hơn nam 82.1%. Tuổi càng cao tỉ lệ hài lòng càng cao. Hài lòng về công tác điều dưỡng ở nữ cao hơn nam. Tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục quản lý khám (2014), *Tài liệu đào tạo liên tục về Quản lý chất lượng bệnh viện*, Hà Nội, Nhà xuất bản Y học.
2. Bộ tiêu chí kiểm tra chất lượng bệnh viện quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.
3. Thái Đức Thuận Phong (2022), *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú ngày ra viện tại bệnh viện Tim Mạch, An Giang*.
4. Hoàng Thị Hồng Ân (2019), *Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú, nội trú, nhân viên y tế tại Trung Tâm Y tế huyện Tiên Lãng, tỉnh Hải Phòng*.
5. Phòng quản lý chất lượng (2018), *Khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và thân nhân tại bệnh viện Quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh*.
6. Trần Thị Ngọc Anh và cộng sự (2014), *Đánh giá sự hài lòng của NB nội trú và người nhà người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế tại Viện Tim Mạch, Bệnh viện Bạch Mai*.
7. Vũ Thị Ly và cộng sự (2021), *Đặc điểm lâm sàng và yếu tố tiên lượng ở bệnh nhân điếc đột ngột*, tạp chí Y Học Việt Nam.
8. Lê Thị Thủy (2020), *Khảo sát giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế hướng đến sự hài lòng của khách hàng điều trị nội trú tại bệnh viện Chấn Thương Chỉnh Hình, Thành Phố Hồ Chí Minh*
9. Phan Thị Huyền Trang và cộng sự (2023), *Khảo sát sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú về việc sử dụng dịch vụ y tế tại trung tâm y tế huyện EA H'LEO tỉnh Đắk Lắk*, tạp chí Y Học Việt Nam.
10. Phạm Tuấn Đạt và cộng sự (2023), *Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Đại Học Y Thái Bình tỉnh Thái Bình*, tạp chí Y Học Việt Nam.