BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GỐC

Sự hài lòng của người bệnh nội trú với suất ăn bệnh viện và các yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa năm 2025

Nguyễn Thị Phương Thùy[1], Lưu Quốc Toản[2*], Phan Thùy Linh[1]

TÓM TẮT

Mục tiêu: Xác định tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với suất ăn bệnh viện và tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa năm 2025.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang kết hợp định tính và định lượng thực hiện từ tháng 04/2025 đến tháng 10/2025 trên 256 người bệnh nội trú của 8 khoa lâm sàng và nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa. Nghiên cứu định lượng sử dụng bộ câu hỏi hài lòng 5 mức độ thông qua phát vấn, chủ đề định tính được xây dựng dựa trên kết quả định lượng được mô tả, gồm 04 cuộc phỏng vấn sâu và 03 cuộc thảo luận nhóm của nhân viên y tế. Số liệu và thông tin được nhập và xử lý bằng Microsoft Excel.

Kết quả: Tỷ lệ hài lòng chung đạt mức 89,5%. Có 8/10 khía cạnh đạt tỷ lệ hài lòng trên 80%; khía cạnh tư vấn, hướng dẫn rõ ràng về tình trạng dinh dưỡng và chế độ ăn phù hợp có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (36,7%). Các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng gồm sự quan tâm của lãnh đạo, nguồn thực phẩm an toàn, thời gian cung cấp suất ăn, thái độ phục vụ, khẩu vị và thói quen ăn uống của NB, thực đơn, tình trạng thiếu hụt nhân sự, áp lực công việc, trang thiết bị phục vụ dinh dưỡng xuống cấp, tư vấn dinh dưỡng chưa được chú trọng và giá thành suất ăn.

Kết luận: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về suất ăn nội trú tại Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa đạt mức cao. Tuy nhiên, hoạt động tư vấn dinh dưỡng còn hạn chế. Cần tăng cường tư vấn dinh dưỡng, cải tiến thực đơn và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm cải thiện trải nghiệm của người bệnh.

Từ khóa: *Suất ăn, hài lòng, dịch vụ dinh dưỡng, người bệnh nội trú, Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh (NB) là mức độ đáp ứng kỳ vọng của họ đối với dịch vụ y tế và là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng chăm sóc. Theo Tổ chức Y tế Thế giới, mức độ hài lòng chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi chất lượng dịch vụ và phản ánh hiệu quả đầu ra của dịch vụ y tế (1).

Suất ăn bệnh viện (BV) là nguồn dinh dưỡng chính do BV cung cấp cho NB nội

Tác giả liên hệ: *Lưu Quốc Toản*
Email: lqt@huph.edu.vn
[1] Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa
[2] Trường Đại học Y tế công cộng

Mã bài báo: SKPT_26_090_V
Ngày nhận bài: 16/05/2026
Ngày nhận bản sửa: 06/07/2026
Ngày chấp nhận: 09/07/2026
DOI: https://doi.org/10.38148/JHDS.105V/SKPT_26_090_V

trú, được xây dựng theo khuyến nghị khoa học đáp ứng nhu cầu năng lượng, protein, vitamin và khoáng chất phù hợp với từng tình trạng bệnh lý (2). Suất ăn đầy đủ và phù hợp góp phần thúc đẩy hồi phục, trong khi suất ăn không đảm bảo có thể dẫn đến suy dinh dưỡng, kéo dài thời gian điều trị và tăng chi phí y tế (1).

Các nghiên cứu cho thấy sự hài lòng với suất ăn BV chịu ảnh hưởng bởi đặc điểm suất ăn, khẩu vị, độ nóng, độ đa dạng, cách trình bày, thái độ nhân viên, thời gian phục vụ, khẩu phần, thông tin dinh dưỡng và an toàn thực phẩm (3-6). Tỷ lệ hài lòng khác nhau giữa các nghiên cứu: tại Pakistan đạt 91% (3), tại Ả Rập Xê-út là 78,8% (7), trong khi tại Việt Nam tỷ lệ này dao động rộng từ 18 – 98% tùy nghiên cứu (8-10). Tại BV Đa khoa Bà Rịa, hoạt động dinh dưỡng lâm sàng đã được triển khai cho hầu hết NB nội trú, vẫn còn tình trạng một số NB không sử dụng hết suất ăn, đặt ra nhu cầu đánh giá chi tiết sự hài lòng và các yếu tố ảnh hưởng để cải thiện chất lượng dịch vụ. Do đó, nghiên cứu "Sự hài lòng của người bệnh nội trú với suất ăn bệnh viện và các yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa năm 2025" được tiến hành với các mục tiêu: (1) Đánh giá sự hài lòng của NB nội trú với suất ăn bệnh viện; (2) Tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB nội trú đối với suất ăn bệnh viện tại Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa năm 2025.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang kết hợp theo trình tự, định lượng được thực hiện trước, định tính thực hiện sau để làm rõ các yếu tố ảnh hưởng.

Địa điểm và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu định lượng thực hiện trên NB nội trú ở 8 khoa lâm sàng, nghiên cứu định tính khảo sát nhân viên y tế (NVYT) và NB tại BV Đa khoa Bà Rịa từ 04/2025 đến 10/2025.

Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng: NB nội trú ≥ 18 tuổi điều trị tại 8 khoa lâm sàng, có khả năng ăn bằng đường miệng, được cung cấp suất ăn BV ≥ 3 ngày và đồng ý tham gia nghiên cứu. Nghiên cứu loại trừ NB đang trong tình trạng bệnh nặng, có vấn đề tâm thần hoặc suy giảm trí nhớ, NB không thể nghe, hiểu và nói tiếng Việt.

Nghiên cứu định tính: Lựa chọn có chủ đích lãnh đạo BV, NVYT 8 khoa lâm sàng, nhân viên Khoa Dinh dưỡng - Tiết chế và NB nội trú có liên quan đến hoạt động cung cấp, sử dụng hoặc quản lý suất ăn BV. Nghiên cứu loại trừ các đối tượng từ chối tham gia, không thể tham gia phỏng vấn/thảo luận nhóm hoặc không có khả năng nghe, hiểu và giao tiếp bằng tiếng Việt.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Nghiên cứu định lượng: Sử dụng công thức ước lượng tỷ lệ

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

Trong đó α=0,05; Z(1- α/2) = 1,96; d=0,05; p=0,185 (Theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Cẩm Nhung và cộng sự (2023) (11). Cỡ mẫu tối thiểu tính được là 232 NB. Dự trù mất mẫu 10%, cỡ mẫu cần thiết là 256 NB. Sau tuyển chọn theo tiêu chí, sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng để tính cỡ mẫu NB tại 8 khoa lâm sàng cho mỗi khoa theo công thức:

$$N_{khoa} = \frac{\text{Số mẫu nghiên cứu cần} \times \text{Tổng số người bệnh tại khoa}}{\text{Tổng số người bệnh của 8 khoa}} = \frac{256 \times \Sigma_{khoa}}{440}$$

, để đảm bảo số lượng NB phù hợp.

Chủ đề định tính: Nghiên cứu định tính gồm 04 cuộc phỏng vấn sâu (PVS) và 03

cuộc thảo luận nhóm (TLN). PVS được thực hiện với lãnh đạo và cán bộ quản lý liên quan đến hoạt động dinh dưỡng của BV. Mỗi TLN gồm 08 đối tượng, bao gồm NVYT các khoa lâm sàng, NB nội trú và nhân viên khoa Dinh dưỡng - Tiết chế.

Biến số/chỉ số/nội dung/chủ đề nghiên cứu:

Nhóm thông tin chung: Tuổi, giới tính, địa chỉ, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập cá nhân, khoa đang điều trị, thời gian nằm viện.

Nhóm khảo sát hài lòng: Bộ câu hỏi khảo sát 10 khía cạnh gồm cung cấp suất ăn đúng giờ, thời gian phù hợp; thực đơn đa dạng; suất ăn đủ chất và số lượng phù hợp; đảm bảo vệ sinh, sạch sẽ; mùi vị, hương vị, nhiệt độ; thái độ và tác phong của nhân viên phục vụ; chi phí; tiếp tục sử dụng suất ăn cho những ngày kế tiếp; hài lòng về tư vấn, hướng dẫn dinh dưỡng và chế độ ăn.

Chủ đề nghiên cứu: Khai thác các thông tin dựa trên kết quả khảo sát hài lòng về suất ăn BV dựa trên cảm nhận NB, yếu tố từ BV, NVYT các khoa lâm sàng và cung cấp suất ăn.

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

Nghiên cứu định lượng: Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng của NB về dịch vụ suất ăn BV tham khảo từ nghiên cứu của Nguyễn Thành Luân và cộng sự (10), được chuẩn hóa và hiệu chỉnh phù hợp BV, gồm 22 câu thuộc 10 khía cạnh, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. NB được xem là hài lòng khi điểm đánh giá ≥4; mỗi khía cạnh được đánh giá là hài lòng khi có ≥75% số câu hỏi đạt ≥ 4 điểm. Điều tra viên được tập huấn thống nhất phương pháp thu thập số liệu, tiếp cận, phỏng vấn NB theo bộ câu hỏi soạn sẵn và ghi thông tin vào phiếu. Nghiên cứu viên kiểm tra phiếu ngay sau thu thập.

Chủ đề định tính: Số liệu thu thập từ 4 cuộc PVS dựa trên bảng hướng dẫn và 3 cuộc TLN theo bộ câu hỏi bán cấu trúc được soạn sẵn tùy theo từng đối tượng và kết quả nghiên cứu định lượng.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu định lượng được làm sạch, kiểm tra và chủ đề định tính được giải mã trước khi nhập liệu bằng Microsoft Excel. Báo cáo trung bình, độ lệch chuẩn đối với biến định lượng có phân phối bình thường và trung vị, khoảng tứ phân vị nếu biến định lượng có phân phối không bình thường.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu đã được Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học – Trường Đại học Y tế Công cộng phê duyệt triển khai tại quyết định số 120/2025/YTCC-HD3 ngày 17/04/2025. NB đồng ý tham gia ký vào Bản chấp thuận trước khi tiến hành thu thập thông tin.

KẾT QUẢ

Kết quả nghiên cứu định lượng

Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

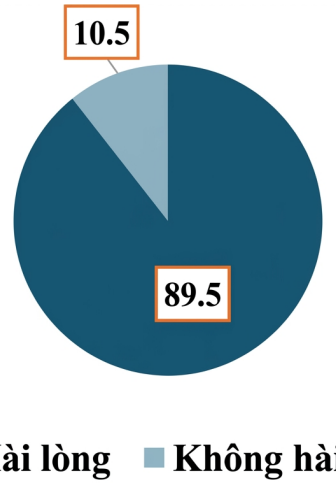
Bảng 1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n=256)

Đặc điểm	n (%)	Đặc điểm	n (%)
Giới tính		**Trình độ học vấn**	
Nam	122 (47,7)	Mù chữ	25 (9,8)
Nữ	134 (52,3)	Cấp 1	87 (34,0)

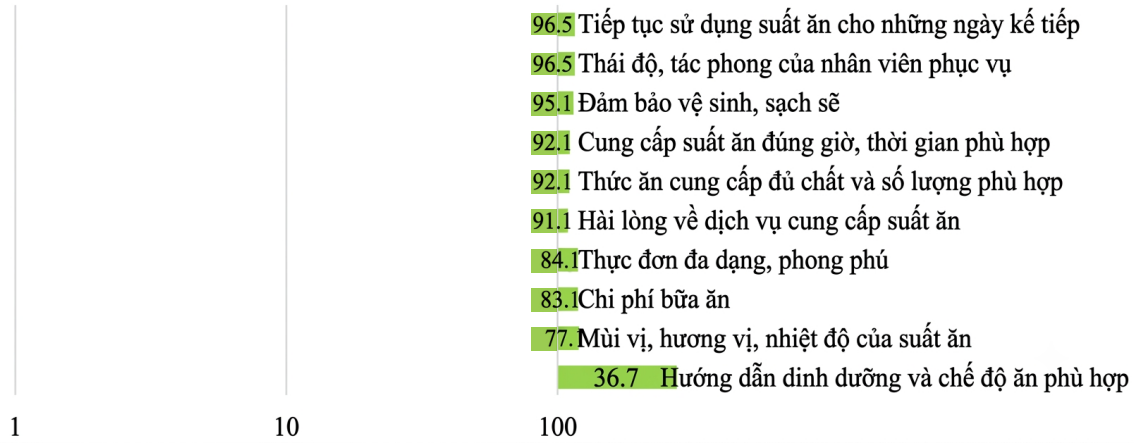
Đặc điểm	n (%)	Đặc điểm	n (%)
Nhóm tuổi		Cấp 2	79 (30,9)
18 – 30 tuổi	22 (8,6)	Cấp 3 trở lên	65 (25,3)
31 – 45 tuổi	58 (22,7)	**Thu nhập cá nhân**	
46 – 65 tuổi	81 (31,6)	<5 triệu đồng/tháng	156 (60,8)
>65 tuổi	95 (37,1)	5–10 triệu đồng/ tháng	66 (25,9)
Địa chỉ		>10 triệu đồng/tháng	34 (13,3)
Bà Rịa – Vũng Tàu	245 (95,7)	**Thời gian nằm viện**	
Khác	11 (4,3)	≤7 ngày	209 (81,6)
Nghề nghiệp		>7 ngày	47 (18,4)
Hưu trí	94 (36,7)	**Khoa điều trị**	
Nội trợ/thất nghiệp	42 (16,4)	Nội Tim mạch Lão học	58 (22,7)
Công nhân	29 (11,3)	Nội tổng hợp	50 (19,5)
Nông dân	26 (10,2)	Phụ sản	34 (13,3)
Kinh doanh/buôn bán	22 (8,6)	Ngoại Chấn thương chỉnh hình	32 (12,5)
Công nhân viên chức	6 (2,3)	Ngoại tổng hợp	29 (11,3)
Khác	37 (14,5)		53 (20,7)

Trong 256 NB tham gia, nữ chiếm 52,3%, nhóm tuổi trên 65 chiếm tỷ lệ cao nhất. Các đối tượng chủ yếu là hưu trí (36,7%). Đa số NB ở Bà Rịa – Vũng Tàu (95,7%), có thu nhập dưới 5 triệu đồng (60,8%). Trình độ học vấn cấp 1 chiếm đa số (34%). Phần lớn NB có thời gian điều trị dưới 7 ngày (81,6%), chủ yếu thuộc các khoa Nội Tim mạch Lão học (22,7%).

Mức độ hài lòng về dịch vụ cung cấp suất ăn tại BV Bà Rịa



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng chung của NB nội trú về suất ăn BV (n=256)



Biểu đồ 2. Tỷ lệ hài lòng từng khía cạnh về dịch vụ cung cấp suất ăn BV tại BV Đa khoa Bà Rịa (đơn vị tính %)

Tỷ lệ hài lòng chung của NB là 89,5% với 8/10 khía cạnh đạt tỷ lệ hài lòng trên 80%, nổi bật là thái độ và tác phong của nhân viên phục vụ, ý định tiếp tục sử dụng suất ăn, vệ sinh sạch sẽ, cung cấp suất ăn đúng giờ và suất ăn đủ chất, số lượng phù hợp. Hai khía cạnh có tỷ lệ hài lòng thấp hơn là mùi vị, hương vị, nhiệt độ của suất ăn và tư vấn tình trạng dinh dưỡng và chế độ ăn phù hợp.

Kết quả nghiên cứu định tính

Kết quả định tính cho thấy, mặc dù tỷ lệ hài lòng chung về dịch vụ cung cấp suất ăn BV ở mức cao, mức độ hài lòng của NB chịu ảnh hưởng bởi nhiều nhóm yếu tố, gồm NB, BV, dịch vụ cung cấp suất ăn và NVYT.

Về yếu tố tích cực, NB đánh giá cao chất lượng và độ an toàn của suất ăn BV, khi nguyên liệu được kiểm soát nghiêm ngặt và quy trình chế biến một chiều: *"Ăn trong đây thì tôi yên tâm hơn, chứ đồ mua ngoài không biết sạch hay không"* (TLN–NB01); *"Tất cả thực phẩm đều qua đấu thầu, quy trình chế biến một chiều nên rất an toàn"* (PVS–CBYT01). Thái độ phục vụ của nhân viên giao suất ăn được NB hài lòng: *"Mấy cô giao cơm rất nhẹ nhàng, hỏi han đàng hoàng, không có cáu gắt gì"* (TLN–NB03). Thời gian và sự linh hoạt trong phục vụ suất ăn cũng là yếu tố thuận lợi, đặc biệt là NB hạn chế vận động, suất ăn đến tận giường thuận tiện và đỡ phụ thuộc vào người nhà: *"Tôi mổ xong không đi lại được, có người mang cơm tới tận giường vậy là rất tiện"* (TLN–NB05); *"Tôi không ăn được thịt, mấy cô đổi qua trứng cho tôi"* (TLN–NB05).

Ở góc độ BV, sự quan tâm của lãnh đạo, hệ thống quy trình chuyên môn và hoạt động tập huấn được xem là nền tảng quan trọng giúp duy trì chất lượng dịch vụ: *"Ban giám đốc rất ủng hộ hoạt động dinh dưỡng, từ tập huấn đến ban hành quy trình đều làm rất bài bản"* (PVS–CBYT01). Ngoài ra, công tác đào tạo và tập huấn được xem là nền tảng để duy trì chất lượng phục vụ, tuy nhiên, việc tư vấn dinh dưỡng tại các khoa vẫn chưa được thực hiện đồng đều.

Một số yếu tố hạn chế chủ yếu liên quan đến khẩu vị cá nhân và công tác tư vấn dinh dưỡng. Nhiều NB cho rằng món ăn nhạt do không quen với chế độ ăn điều trị: *"Ở nhà quen ăn mặn, vô đây ăn thấy nhạt quá"* (TLN–NB02); trong khi NVYT cho biết việc nêm nhạt nhằm phù hợp với bệnh lý: *"Khoa nấu theo khuyến nghị, nên vị nhạt hơn thói quen ăn uống ở nhà"* (PVS–CBYT01). Một số ý kiến cho rằng thực đơn chưa đa dạng, nhất là với NB nằm viện nhiều ngày, làm giảm hứng thú với bữa ăn. Ngoài ra, việc

thiếu nhân lực và quá tải nên việc tư vấn dinh dưỡng chưa được thực hiện đồng đều giữa các khoa *"Bác sĩ nhiều ca không có thời gian tư vấn kỹ"* (TLN–CBYT05); dẫn đến một số NB chưa hiểu rõ lợi ích hoặc chi phí suất ăn *"Nằm lâu mà không ai nói giá cơm bao nhiêu"* (TLN–NB01). Một số hạn chế về dụng cụ, phương tiện phục vụ suất ăn như xe đẩy cơm đã sử dụng lâu, hư hỏng và gây tiếng ồn khi vận chuyển; cà mên đựng cơm móp méo: *"Xe đẩy cung cấp sữa hoặc là xe đẩy cung cấp cơm thì hiện tại nó cũng đã rất là lâu rồi, nhanh hư, chân hư. Nhiều khi nó cũng gây tiếng ồn..."* (TLN–NVYT05).

BÀN LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung với suất ăn tại BV Đa khoa Bà Rịa đạt 89,5%, cho thấy dịch vụ đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu và kỳ vọng của đa số NB. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trong và ngoài nước, tỷ lệ hài lòng dao động từ 70–90% tùy đặc điểm dịch vụ và NB (3, 7, 9, 12-16).

Có 8/10 khía cạnh đạt tỷ lệ hài lòng trên 80%, trong đó nổi bật là thái độ, tác phong nhân viên phục vụ, ý định tiếp tục sử dụng suất ăn, vệ sinh sạch sẽ, cung cấp đúng giờ, suất ăn đủ chất và số lượng phù hợp. Điều này cho thấy NB không chỉ đánh giá cao món ăn mà còn dựa trên toàn bộ trải nghiệm dịch vụ, gồm thời điểm phục vụ, cách thức giao suất ăn, thái độ nhân viên, cảm nhận về vệ sinh và an toàn thực phẩm. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu ghi nhận những yếu tố trên là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB (4,7,13,15,17).

Việc tư vấn, hướng dẫn tình trạng dinh dưỡng và chế độ ăn phù hợp có tỷ lệ hài lòng thấp nhất. Đây là điểm cần lưu ý vì tư vấn dinh dưỡng giúp NB hiểu mục đích của suất ăn, nhất là với chế độ ăn bệnh lý cần điều chỉnh khẩu vị hoặc thành phần dinh dưỡng. Khi chưa được giải thích đầy đủ, NB dễ đánh giá suất ăn theo thói quen tại nhà thay vì yêu cầu điều trị. Kết quả định tính cho thấy tình trạng thiếu nhân lực và áp lực công việc làm cho hoạt động tư vấn dinh dưỡng chưa thực hiện đồng đều. Do đó, cải thiện tư vấn dinh dưỡng cần được ưu tiên trong nâng cao chất lượng dịch vụ dinh dưỡng (10, 13, 14).

Mùi vị, hương vị và nhiệt độ của suất ăn cũng có tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với các khía cạnh khác có thể do sự khác biệt giữa khẩu vị cá nhân của NB và yêu cầu của chế độ ăn điều trị. Một số NB quen ăn mặn hoặc có thói quen riêng cảm nhận suất ăn nhạt, chưa hợp khẩu vị. Đây là vấn đề thường gặp tương đồng với các nghiên cứu trước đây vì dịch vụ dinh dưỡng cần cân bằng giữa yêu cầu chuyên môn, an toàn bệnh lý và sự chấp nhận của NB (4, 6, 7, 13, 14).

Về thực đơn, mặc dù tỷ lệ hài lòng cao, kết quả định tính vẫn cho thấy một số NB nằm viện dài ngày hoặc nhập viện lại, cảm nhận thực đơn chưa thật sự đa dạng và còn lặp lại. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước đây, trong đó sự đa dạng thực đơn, lựa chọn món ăn, khẩu vị và đặc điểm cảm quan của suất ăn là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng (4, 6, 7, 13, 14). Tỷ lệ hài lòng chung cao không đồng nghĩa với việc tất cả nhóm NB đều có trải nghiệm giống nhau, BV cần rà soát chu kỳ thực đơn, tăng lựa chọn trong phạm vi chế độ bệnh lý và cải thiện tính cảm quan của suất ăn.

Một số yếu tố tổ chức dịch vụ như dụng cụ phục vụ suất ăn đã sử dụng lâu, xe đẩy cơm hoặc cà mên đựng cơm giảm tính thẩm mỹ, dễ hư hỏng hoặc ảnh hưởng đến quá trình vận chuyển có thể ảnh hưởng đến NB. Dù không phản ánh giá trị dinh dưỡng, các yếu tố hữu hình như dụng cụ, phương tiện vận chuyển, hình thức trình bày và cảm nhận sạch sẽ có thể tác động đến đánh giá của NB. Nhận định này phù hợp khi chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến trải nghiệm và sự hài

lòng của NB (16, 17). Việc cải thiện trang thiết bị, dụng cụ phục vụ suất ăn cần được chú trọng trong cải tiến chất lượng dịch vụ dinh dưỡng.

Hạn chế của nghiên cứu: Thiết kế cắt ngang chưa cho phép xác định quan hệ nhân quả. Phần định lượng chủ yếu mô tả mức độ hài lòng, chưa kiểm định mối liên quan; do đó, các yếu tố ảnh hưởng được trình bày chủ yếu dựa trên kết quả định tính và diễn giải trong bối cảnh nghiên cứu. Nghiên cứu được thực hiện tại một BV nên khả năng khái quát còn hạn chế. Ngoài ra, dữ liệu hài lòng được thu thập dựa trên tự báo cáo của NB nên có thể chịu ảnh hưởng bởi sai số thông tin hoặc tâm lý e ngại khi đánh giá dịch vụ trong thời gian nằm viện.

KẾT LUẬN

Sự hài lòng của NB về suất ăn BV tại BV Đa khoa Bà Rịa đạt mức cao. Khía cạnh tư vấn, hướng dẫn dinh dưỡng có tỷ lệ hài lòng thấp nhất. Các yếu tố ảnh hưởng gồm khẩu vị, sự đa dạng thực đơn, nhân lực, trang thiết bị phục vụ, chi phí và sự phối hợp giữa khoa Dinh dưỡng - Tiết chế với các khoa lâm sàng. Mặc dù tổng thể hài lòng cao, khoảng trống về tư vấn dinh dưỡng và cá nhân hóa khẩu vị cần cải thiện. BV cần tăng cường tư vấn, cải tiến thực đơn, tối ưu hóa vận chuyển bữa ăn và nâng cao phối hợp liên khoa nhằm cải thiện trải nghiệm NB và hiệu quả điều trị.

Lời cảm ơn: Tác giả trân trọng cảm ơn Trường Đại học Y tế công cộng, TS. Lưu Quốc Toản, Ban Giám đốc và cán bộ, nhân viên Bệnh viện Đa khoa Bà Rịa đã hướng dẫn, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình thực hiện nghiên cứu.

Xung đột về lợi ích liên quan đến nghiên cứu: Tác giả cam kết không có xung đột về lợi ích liên quan đến nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thibault R, Abbasoglu O, Ioannou E, Meija L, Ottens-Oussoren K, Pichard C, et al. ESPEN guideline on hospital nutrition. Clin Nutr. 2021;40(12):5684-709.
2. Bộ Y tế. Quyết định số 2598/QĐ-BYT về việc Ban hành tài liệu chuyên môn "hướng dẫn quy trình kỹ thuật về dinh dưỡng lâm sàng". 18/8/2025.
3. Saima Sadaf, Ahmed Azam Malik, Asma Bilal, Ayesha Saeed. Patient Satisfaction Regarding Food and Nutrition Care in Hospitals of Lahore, Pakistan. Progress in Nutrition. 2018;20:pp.248-56.
4. Mohamed A. Al-Torky, Eman A. Mohamed, Fouad MA.Yousef, Nesreen AM. Ali. Inpatients' satisfaction with food services in Sohag University Hospital. The Egyptian Journal of Community Medicine 2016;34(2):pp.33-45.
5. Chandrashekhar Mahakalkar, Meghali Kaple, Niket Jain ea, . Measuring patient satisfaction: a need of the day for tertiary care services. International Journal of Medical Science and Public Health. 2015;5(5):pp.658-63.
6. Sahin B, Demir C, Celik Y, Teke AK. Factors affecting satisfaction level with the food services in a military hospital. Journal of medical systems. 2006;30(5):381-7.
7. Abdelhafez AM, Al Qurashi L, Al Ziyadi R, Kuwair A, Shobki M, Mograbi H. Analysis of Factors Affecting the Satisfaction Levels of Patients toward Food Services at General Hospitals in Makkah, Saudi Arabia. American Journal of Medicine and Medical Sciences. 2012;2(6):123-30.
8. Đoàn Thị Phương Dung, Nguyễn Phương Liên, Đỗ Thị An Nhiên, Trương Cảnh Minh Thư, Đoàn Bảo Minh Quân,

Vũ Thị Bích Huyền, et al. Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú về chất lượng suất ăn và dịch vụ cung cấp suất ăn tại bệnh viện truyền máu huyết học. 2022;520(Đặc biệt):Trang 490 - 9.

9. Nguyễn Thị Hà Thu, Nguyễn Đình Phú, Trần Thị Phương Hoa, Trần Thị Phúc Nguyệt, Nguyễn Công Thành, Trần Thị Hà, et al. Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về việc sử dụng suất ăn bệnh lý và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Tạp chí Y dược lâm sàng. 2018;13(1):Trang 130 - 6.
10. Nguyễn Thành Luân, Phạm Hồng Ngọc, Trương Quang Bình, Lâm Vĩnh Niên, Khanh. LNT. Hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ cung cấp suất ăn của khoa dinh dưỡng tại một bệnh viện Trường Đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh năm 2017. Tạp Chí Y học TPHCM. 2018;22(1):Trang 44 - 9.
11. Nguyễn Thị Cẩm Nhung, Huỳnh Mỹ Thư, Bo. TTB. Đánh giá sự hài lòng người bệnh về chất lượng dịch vụ cung cấp suất ăn tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức năm 2022 - 2023. Tạp chí Y học cộng đồng. 2023;49(9):Trang 167 - 74
12. Nguyễn Thị Hà Thu, Nguyễn Đình Phú, Trần Thị Phương Hoa và cộng sự. Sự hài lòng của bệnh nhân nội trú về việc sử dụng suất ăn bệnh lý và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2017. Tạp chí Y Dược Lâm Sàng 108. 2018;13(1).
13. Rapo S, Mattson Sydner Y, Kautto E, Hornell A. Exploring patient satisfaction with hospital foodservice: A Swedish study using the Acute Care Hospital Foodservice Patient Satisfaction Questionnaire. Nutr Diet. 2021;78(5):487-95.
14. Potsi F, Syngelakis A. Evaluation of Patient Satisfaction With Hospital Foodservice During Treatment at a General Hospital in Mainland Greece. J Hum Nutr Diet. 2025;38(1):e70026.
15. Đoàn Thị Ánh Tuyết, Trần Quốc Cường, Lê Võ Hoàng Yến và cộng sự. Tỷ lệ hài lòng suất ăn dinh dưỡng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện Thống Nhất năm 2024. Tạp chí Dinh dưỡng và Thực phẩm 2025;21(3).
16. Wilandh E, Skinnars Josefsson, M., Persson Osowski, C. et al, . Improving hospital food and meal provision: a qualitative exploration of nutrition leaders' experiences in implementing change. BMC Health Serv Res 2025;25:410.
17. Gregoire MB. Quality of patient meal service in hospitals: delivery of meals by dietary employees vs delivery by nursing employees. J Am Diet Assoc. 1994;94(10):1129-34.

DOI: https://doi.org/10.38148/JHDS.105V/SKPT_26_090_V *Journal of Health and Development Studies (Vol.10, No.5V-2026)*

Inpatient Satisfaction with Hospital Meals and Associated Factors at Ba Ria General Hospital in 2025

Nguyen Thi Phuong Thuy[1], Luu Quoc Toan[2*], Phan Thuy Linh[1]
[1]Ba Ria General Hospital
[2]Hanoi University of Public Health

ABSTRACT

Objectives: To determine the satisfaction rate of inpatients with hospital meals and to explore influencing factors at Ba Ria General Hospital in 2025. **Methods:** A mixed-methods cross-sectional study was conducted from April to October 2025 among 256 inpatients from eight clinical departments and healthcare workers at Ba Ria General Hospital. The quantitative component used a five-point Likert-scale satisfaction questionnaire. Qualitative topics were developed based on the descriptive quantitative findings and included four in-depth interviews and three focus group discussions with healthcare workers. Data was entered and processed using Microsoft Excel. **Results:** The overall satisfaction rate was 89.5%. Eight out of ten domains had satisfaction rates above 80%; counseling and clear guidance on nutritional status and appropriate diet had the lowest satisfaction rate at 36.7%. Factors affecting satisfaction included leadership support, safe food sources, meal delivery time, service attitude, patients' taste preferences and eating habits, menu variety, staff shortages, workload pressure, deteriorated nutrition service equipment, insufficient attention to nutrition counseling, and meal costs. **Conclusions:** Inpatient satisfaction with hospital meals at Ba Ria General Hospital was high. However, nutrition counseling remained limited. Strengthening nutrition counseling, improving menus, and enhancing service quality are needed to improve patients' meal service experience.

Keywords: *Hospital meals, satisfaction, nutrition services, inpatients, Ba Ria General Hospital*