

THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA RĂNG BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG QUÂN ĐỘI 108 NĂM 2023

Lưu Văn Tường, Trương Ngân Giang
Phạm Thị Thùy Trang, Đỗ Văn Đức và Đinh Diệu Hồng✉
Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp. Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2023 và một số yếu tố liên quan. Nghiên cứu mô tả cắt ngang thực hiện trên 125 người bệnh điều trị tại Khoa Răng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 từ tháng 3/2023 đến tháng 4/2023. Nghiên cứu cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với các yếu tố là trên 70%. Nhóm đối tượng trình độ học vấn THCS có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm trình độ học vấn THPT về yếu tố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ với 95%CI: 0,04 - 0,81. Người bệnh nữ giới có tỷ lệ hài lòng cao hơn nam giới về yếu tố thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn nhân viên y tế với 95%CI: 1,03 - 6,08. Đa số người bệnh hài lòng khi sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. Sự hài lòng có mối liên quan với yếu tố giới tính và trình độ học vấn, không có mối liên quan với yếu tố tuổi tác.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ khám chữa bệnh, bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) chất lượng dịch vụ y tế tác động đến sự hài lòng của người bệnh và ngược lại sự hài lòng của người bệnh có thể đánh giá được hiệu quả của các dịch vụ do bệnh viện và ngành y tế cung cấp.¹ Trên thế giới, đã có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sức khỏe răng miệng cho thấy sự hài lòng là một khái niệm đa chiều, trong đó mức độ hài lòng phụ thuộc nhiều vào sự kỳ vọng, nhận thức chủ quan và trải nghiệm của người bệnh về dịch vụ chăm sóc răng miệng.^{2,3}

Nghiên cứu ở Bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng năm 2009 cho thấy, người bệnh tại đây hầu như chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của người bệnh chưa được quan tâm một cách thấu đáo.⁴ Một nghiên cứu khác ở Đồng Hới, Quảng Bình cũng là một ví dụ chỉ ra rằng do hiệu quả công tác khám chữa bệnh của bệnh viện chưa cao, người bệnh chưa hài lòng với các dịch vụ mà bệnh viện cung cấp.⁵ Qua các nghiên cứu này cho thấy sự hài lòng của người bệnh phản ánh trực tiếp chất lượng chăm sóc sức khỏe và sự tín nhiệm của người dân về dịch vụ chăm sóc y tế.

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 là bệnh viện đa khoa tuyến cuối của ngành quân y với nhiệm vụ khám chữa bệnh, cấp cứu cho quân nhân và nhân dân. Đã có một số nghiên cứu nhận xét sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của

Tác giả liên hệ: Đinh Diệu Hồng

Trường Đại học Y Dược, Đại học Quốc gia Hà Nội

Email: dieuhong201@gmail.com

Ngày nhận: 26/12/2023

Ngày được chấp nhận: 15/01/2024

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 như đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khoa Nội tim mạch, đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật...^{6,7} Tuy nhiên, hiện nay vẫn chưa có nghiên cứu nào đánh giá về sự hài lòng của bệnh nhân về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

Xuất phát từ những vấn đề trên chúng tôi nghiên cứu đề tài “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2023” với hai mục tiêu: 1) Mô tả sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2023. 2) Nhận xét một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 cho nhóm đối tượng trên.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Đối tượng

Tiêu chuẩn lựa chọn

- Người bệnh từ 18 tuổi trở lên được điều trị tại Khoa Răng - Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 từ tháng 3/2023 đến tháng 4/2023.

- Tự nguyện và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

- Người bệnh đang mắc các bệnh toàn thân, tâm thần, tự kỷ.

2. Phương pháp

Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu và chọn mẫu

Cỡ mẫu

Cỡ mẫu được tính theo công thức ước lượng một tỷ lệ trong quần thể:

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

Trong đó: n: cỡ mẫu, Z: hệ số tin cậy, ở mức

ý nghĩa thống kê $\alpha = 0,05$, tương ứng với độ tin cậy là 95% thì $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$, p: tỷ lệ hài lòng của người bệnh, tỷ lệ hài lòng với dịch vụ ước tính tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương là 91,11% trong nghiên cứu năm 2021, d: khoảng cách sai lệch mong muốn (5%).⁸ Theo công thức, tính được cỡ mẫu tối thiểu cho nghiên cứu là 124 người bệnh. Thực tế chúng tôi nghiên cứu trên 125 người bệnh.

Chọn mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, tất cả đối tượng thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn và không có tiêu chuẩn loại trừ được chọn vào nghiên cứu cho đến khi đủ cỡ mẫu.

Địa điểm nghiên cứu

Khoa Răng Bệnh viện Trung ương Quân đội 108.

Thời gian nghiên cứu

Từ tháng 3/2023 đến tháng 4/2023.

Biến số, chỉ số

Với mục tiêu thứ nhất: sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh, chúng tôi đánh giá mức độ hài lòng của bệnh nhân dựa trên 4 câu phần tương ứng với 4 biến số định tính: khả năng tiếp nhận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được tham khảo tại Quyết định Số: 3869/QĐ - BYT về Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế công bố ngày 28 tháng 8 năm 2019.

Với 4 câu phần đánh giá, nếu người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng với toàn bộ các câu hỏi của câu phần đó sẽ được đánh giá là hài lòng với câu phần này.

Sau khi tổng hợp và phân tích dữ liệu, trung vị của số câu phần được người bệnh đánh giá hài lòng là 3 (IQR từ 2 - 4). Do vậy, nghiên cứu chọn điểm cắt với người bệnh hài lòng với 3 câu phần trở lên được coi là hài lòng với dịch

vụ khám chữa bệnh tại khoa răng.

Với mục tiêu thứ hai: một số yếu tố liên quan, chúng tôi đánh giá trên 3 biến số định tính: tuổi, giới tính, trình độ học vấn.

Công cụ và kỹ thuật thu thập số liệu

Nghiên cứu sử dụng công cụ thu thập số liệu là phiếu khảo sát của Bộ Y tế.

Kỹ thuật thu thập số liệu được tiến hành theo 2 bước:

- Bước 1: Thiết kế phiếu khảo sát.
- Bước 2: Thu thập thông tin.

Xử lý số liệu

Số liệu được nhập liệu bằng phần mềm Excel 2019 và xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS 20.

3. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được sự đồng ý của Hội đồng thông qua đề cương Trường Đại học Y Dược - Đại học Quốc gia Hà Nội. Mọi thông tin có liên quan đến danh tính cá nhân của đối tượng nghiên cứu đều được bảo mật hoàn toàn, và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu. Quá trình làm nghiên cứu không tiến hành bất kì một thử nghiệm nào khác.

III. KẾT QUẢ

1. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh

Sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố về khả năng tiếp cận

Bảng 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận

Biến số	Mức độ hài lòng									
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
A1	5	4	9	7,2	15	12	44	35,2	52	41,6
A2	4	3,2	12	8	15	12	30	24	64	51,2
A3	4	3,2	9	7,2	9	7,2	39	31,2	64	51,2
A4	0	0	2	1,6	20	16	40	32	63	50,4
A5	2	1,6	2	1,6	26	20,8	44	35,2	51	50,8

Chú thích: A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm; A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm; A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm; A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi; A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện

Kết quả bảng 1 cho thấy người bệnh rất hài lòng với các yếu tố trên đạt tỷ lệ cao nhất với các biến số A1, A2, A3, A4 và A5 lần lượt là: 41,6%, 51,2%, 51,2%, 50,4% và 40,8%.

Sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố về sự minh bạch thông tin và thủ tục

khám bệnh, điều

Kết quả bảng 2 cho thấy người bệnh rất hài lòng với các yếu tố trên đạt tỷ lệ lớn nhất, lần lượt 60%; 61,6%; 68%; 68%; 64%; 54,4%; 37,6%; 53,6%; 48,8% và 55,2% tương ứng với các biến số từ B1 đến B10.

Bảng 2. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh

Biến số	Mức độ hài lòng									
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
B1	2	1,6	8	6,4	14	11,2	26	20,8	75	60
B2	1	0,8	11	8,8	8	6,4	28	22,4	77	61,6
B3	0	0	4	3,2	10	8	26	20,8	85	68
B4	3	2,4	10	8	10	8	17	13,6	85	68
B5	0	0	4	3,2	19	15,2	22	17,6	80	64
B6	4	3,2	11	8,8	15	12	27	21,6	68	54,4
B7	5	4	12	9,6	19	15,2	42	33,6	47	37,6
B8	0	0	11	8,8	13	10,4	34	27,2	67	53,6
B9	2	1,6	8	6,4	14	11,2	40	32	61	48,8
B10	3	2,4	9	7,2	15	12	29	23,2	69	55,2

Chú thích: B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu; B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện; B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai; B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình; B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp; B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám; B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám; B8. Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn; B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp; B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp

Sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 3. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh

Biến số	Mức độ hài lòng									
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
C1	1	0,8	7	5,6	19	15,2	26	20,8	72	57,6
C2	0	0	10	8	14	11,2	28	22,4	73	58,4
C3	2	1,6	10	8	15	12	45	36	53	42,4
C4	1	0,8	15	12	14	11,2	45	36	50	40

Biến số	Mức độ hài lòng									
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
C5	3	2,4	14	11,2	11	8,8	34	27,2	63	50,4
C6	4	3,2	14	11,2	9	7,2	31	24,8	67	53,6
C7	1	0,8	11	8,8	12	9,6	40	32	61	48,8
C8	1	0,8	13	10,4	13	10,4	38	30,4	60	48

Chú thích: C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông; C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt; C3. Phòng chờ có quạt (điều hoà) đầy đủ, hoạt động thường xuyên; C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống; C5. Được bảo đảm sự riêng tư khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật; C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ; C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp; C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp

Kết quả cho thấy người bệnh rất hài lòng với các yếu tố trên đạt cao tỷ lệ cao nhất trong các mức độ hài lòng, với tỷ lệ của C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7 và C8 lần lượt là 57,6%; 58,4%;

42,4%; 40%; 50,4%; 53,6%; 48,8% và 48%

Sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 4. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Biến số	Mức độ hài lòng									
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
D1	0	0	6	4,8	13	10,4	29	23,2	77	61,6
D2	0	0	11	8,8	15	12	42	33,6	57	45,6
D3	0	0	7	5,6	21	16,8	40	32	57	45,6
D4	0	0	6	4,8	14	11,2	27	31,6	78	62,4

Chú thích: D1. Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực; D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực; D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ; D4. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi

Kết quả bảng 4 cho thấy người bệnh rất hài lòng với các yếu tố trên đạt tỷ lệ lớn nhất,

61,6%; 45,6%; 45,6% và 62,4% là lượt là tỷ lệ của các biến số D1, D2, D3 và D4.

2. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh

Bảng 5. Mối liên quan của yếu tố với cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh

	Chưa hài lòng	Hài lòng	OR	95%CI	p
<i>Nhóm tuổi</i>					
18 - 29 tuổi	10 (76,9%)	3 (23,1%)			
30 - 39 tuổi	60 (66,7%)	30 (33,3%)	3,40	0,38 - 40	0,3
40 - 59 tuổi	12 (100%)	0 (0,0%)			
60+ tuổi	9 (90,0%)	1 (10,0%)	0,83	0,02 - 19,0	> 0,9
<i>Giới tính</i>					
Nam	50 (69,4%)	22 (30,6%)			
Nữ	41 (77,4%)	12 (22,6%)	1,06	0,40 - 2,75	> 0,9
<i>Trình độ học vấn</i>					
THCS	7 (50,0%)	7 (50,0%)			
THPT	33 (76,7%)	10 (23,3%)	0,20	0,04 - 0,81	0,028
CĐ-ĐH	43 (72,9%)	16 (27,1%)	0,30	0,07 - 1,22	0,10
Sau đại học	8 (88,9%)	1 (11,1%)	0,24	0,01 - 2,80	0,3

Tỷ lệ hài lòng với yếu tố cơ sở vật chất độ THPT bằng 0,2 lần THCS. Sự khác biệt này phương tiện phục vụ của người bệnh có trình độ THPT bằng 0,2 lần THCS. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Bảng 6. Mối liên quan của các yếu tố với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

	Chưa hài lòng	Hài lòng	OR	95%CI	p
<i>Nhóm tuổi</i>					
18 - 29 tuổi	6 (46,2%)	7 (53,8%)			
30 - 39 tuổi	37 (41,1%)	53 (58,9%)	0,80	0,11 - 5,6	0,8
40 - 59 tuổi	8 (66,7%)	4 (33,3%)	0,21	0,02 - 2,23	0,2
60+ tuổi	8 (80,0%)	2 (20,0%)	0,08	0,00 - 0,98	0,055
<i>Giới</i>					
Nam	37 (51,4%)	35 (48,6%)			
Nữ	22 (41,5%)	31 (58,5)	2,43	1,03 - 6,08	0,049
<i>Trình độ học vấn</i>					
THCS	6 (42,9%)	8 (57,1%)			
THPT	17 (39,5%)	26 (60,5%)	1,05	0,26 - 4,11	> 0,9
CĐ-ĐH	30 (50,8%)	29 (49,2%)	0,51	0,13 - 1,97	0,3
Sau đại học	6 (66,7%)	3 (33,3%)	0,66	0,08 - 4,89	0,7

Tỷ lệ hài lòng với yếu tố thái độ ứng xử năng lực chuyên môn nhân viên y tế của người bệnh là nữ giới cao gấp 2,43 lần nam giới. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

IV. BÀN LUẬN

1. Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh

Kết quả cho thấy tỷ lệ người bệnh rất hài lòng và hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh: dao động từ 76% đến 82,4%. Tỷ lệ này tương đồng so với nghiên cứu của Trần Văn Thiện khảo sát trên 400 người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đại học Quốc gia Hà Nội có tỉ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận thông tin khi khám chữa tại bệnh viện là 78%.⁹ Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ người bệnh rất hài lòng và hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị nằm trong khoảng từ 71,2% đến 88,8%. Trong đó, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng với thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám là 54,4%, với thời gian được bác sĩ khám và tư vấn là 53,6%, với thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp là 48,8%, với thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp là 55,2%. Một nghiên cứu năm 2014 được thực hiện tại bệnh viện Răng Hàm Mặt trung ương với tỷ lệ hài lòng về mỗi khía cạnh: thời gian phù hợp 59,3%, hẹn lịch dễ dàng 53,7%, chờ khám bệnh 43,8%, hẹn đúng lịch 46%, trao đổi khi cần thiết 44,1%.¹⁰ Như vậy, có thể giải thích sự khác biệt về kết quả được báo cáo giữa hai nghiên cứu do các nguyên nhân như: khác nhau về bộ câu hỏi, kỹ thuật thu thập thông tin hay do chất lượng dịch vụ thực sự được cải thiện tốt hơn gần 10 năm trong lĩnh vực y tế. Điều này cũng là dễ hiểu do những năm gần đây, việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế đang trở thành xu thế và không ngừng được quan tâm, cải thiện ở tất cả các cơ sở y tế nói chung và các khoa, phòng

khám Răng Hàm Mặt nói riêng. Bên cạnh đó, Bệnh viện Răng Hàm Mặt trung ương là một cơ sở tuyến Trung ương lâu đời với lượng người bệnh luôn rất cao, điều này cũng dẫn tới nhiều vấn đề về thời gian như thời gian chờ đợi, thời gian khám bệnh... không đạt được sự hài lòng cao.

Cơ sở vật chất là một trong những yếu tố quyết định chất lượng chăm sóc sức khỏe của người dân. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ người bệnh rất hài lòng và hài lòng với các yếu tố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ cụ thể là: 78,4% bệnh nhân hài lòng với phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông, 80,8% bệnh nhân hài lòng với phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt, 78,4% người bệnh hài lòng với phòng chờ có quạt (điều hoà) đầy đủ, hoạt động thường xuyên, 76% người bệnh hài lòng với phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống..., 77,6% người bệnh hài lòng với việc được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật, 78,4% người bệnh hài lòng với nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ, 80,8% người bệnh hài lòng với môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp, 78,4% người bệnh hài lòng với khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân. Đánh giá chất lượng dịch vụ bệnh viện của người bệnh thường là dựa trên những đánh giá về chất lượng chức năng, dựa trên đánh giá đó mà họ cảm nhận sự hài lòng là khác nhau. Param Hans Mishra và Tripti Mishra (2014) chỉ ra rằng thái độ của bác sĩ và y tá là nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh.¹¹ Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy tỷ lệ người bệnh rất hài lòng và rất hài lòng với các yếu tố thái độ ứng xử năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ở

Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 nằm trong khoảng 77,6% đến 84,8%. Trong đó, tỷ lệ cao nhất là của yếu tố nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

Đây là nghiên cứu sự hài lòng nhưng cỡ mẫu chọn thuận tiện và ở những đối tượng đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu, đối tượng này thường đã hài lòng với dịch vụ rồi mới tham gia, một số không hài lòng với dịch vụ sẽ từ chối tham gia phỏng vấn, cho nên cách chọn mẫu thuận tiện có chủ đích trong trường hợp này có thể vô tình bỏ sót một tỷ lệ không hài lòng và không muốn tham gia khảo sát.

2. Mối liên quan giữa một số yếu tố với nhóm hài lòng

Trong nghiên cứu này, với yếu tố về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ người bệnh hài lòng có trình độ học vấn là THPT bằng 0,2 lần THCS với 95% CI: 0,04-0,81 (có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$), sau đại học bằng 0,24 lần THCS (không có ý nghĩa thống kê $p > 0,05$). Nói cách khác, tỷ lệ hài lòng thấp hơn trong nhóm có trình độ học vấn cao hơn. Có thể giải thích rằng, nhóm đối tượng trình độ cao có thể có những yêu cầu cao hơn đối với dịch vụ nhận được do các nguyên nhân khác biệt về hiểu biết hoặc mức sống, điều kiện sống, được trải nghiệm dịch vụ tốt từ bệnh viện, phòng khám tư nhân. Trong nghiên cứu của chúng tôi, với yếu tố về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, tỷ lệ người bệnh hài lòng là nữ giới cao gấp 2,43 lần nam giới với 95%CI: 1,03 - 6,08. Điều này tương tự với nghiên cứu của Schouten và cộng sự, những người bệnh nữ trong nghiên cứu này cho thấy hài lòng với dịch vụ nha khoa hơn so với nam. Điều này được quy cho là việc tiếp xúc nhiều hơn với dịch vụ nha khoa, do đó có xu hướng thích nghi hơn. Người bệnh nữ thường tỏ ra chủ động hơn trong việc cung cấp thông tin và lựa chọn phương pháp điều trị cho mình

hơn so với người bệnh nam.¹²

V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng với các yếu tố là trên 70%. Nhóm đối tượng trình độ học vấn THCS có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm trình độ học vấn THPT về yếu tố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ với 95%CI: 0,04 - 0,81. Người bệnh nữ giới có tỷ lệ hài lòng cao hơn nam giới về yếu tố thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn nhân viên y tế với 95%CI: 1,03 - 6,08. Kết quả nghiên cứu giúp đánh giá chất lượng phục vụ của Bệnh viện Quân đội Trung ương 108 nói chung và khoa Răng nói riêng. Cần tiến hành mở rộng nghiên cứu đánh giá thêm yếu tố liên quan.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. WHO. Strategic Plan for Strengthening Health Systems in the WHO Western Pacific Region. Accessed January 5, 2024. <https://library.uerm.edu.ph/kohaimages/UERM/repository/WHO%20Publications/014244.pdf>
2. Muhondwa EPY, Leshabari MT. Patient satisfaction at the Muhimbili National Hospital in Dar Es Salaam, Tanzania. *East Afr J Public Health*. 2008;5(2):67-73.
3. Trịnh Thị Thúy Hằng. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ khám bệnh tại Khoa Khám theo yêu cầu, Bệnh viện Phụ sản Trung ương năm 2014. Luận văn thạc sĩ. Trường Đại học Y Hà Nội, 2014. Published September 23, 2015.
4. Tăng Thị Lưu. Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân đối với Bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng. Luận văn Thạc sĩ. Đại học Đà Nẵng. Published online 2011.
5. Phùng Thị Thu Hà, Trần Thị Thu Hiền. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện Việt Nam - Cu Ba Đồng Hới - Quảng Bình. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Khoa học Xã hội và Nhân văn*. 2012;72(3). doi:10.26459/hujos-ssh.v72i3.3581

6. Nguyễn Hải Dân, Phạm Trường Sơn, Phùng Thị Lan Hương, và cs. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ Khoa Nội tim mạch, Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2021. *Tạp chí Y học Quân sự*. 2022;(360):38-43.

7. Trần Đức Chung, Trần Quốc Kham. Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sau phẫu thuật tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108, năm 2019. *Tạp chí Y Dược lâm sàng 108*. 2019;14(7):67-74.

8. Trương Văn Hiếu. Thực trạng về sự hài lòng và các yếu tố liên quan ở người bệnh điều trị nội trú tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội - Năm 2021. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2022;517(1):17-21. doi:10.51298/vmj.v517i1.3128

9. Trần Văn Thiện, Đào Văn Tùng, Đặng

Cầm Tú, và cs. 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): 272-277

10. Nguyễn Thị Hà. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Thành phố Hà Nội. Khóa luận Tốt nghiệp Bác sỹ Y khoa. Đại học Y Hà Nội. Published online 2014.

11. Mishra PH, Gupta S. Study of patient satisfaction in a surgical unit of a tertiary care teaching hospital. *J Clin Orthop Trauma*. 2012;3(1):43-47. doi:10.1016/j.jcot.2012.04.002

12. SchoutenBC, EijkmanMAJ, Hoogstraten J. Information and Participation Preferences of Dental Patients. *J Dent Res*. 2004;83(12):961-965. doi:10.1177/154405910408301214

Summary

PATIENT SATISFACTION AND RELEVANT FACTORS WITH MEDICAL EXAMINATION AND TREATMENT SERVICES AT THE DENTAL DEPARTMENT OF 108 MILITARY CENTRAL HOSPITAL IN 2023

According to the World Health Organization (WHO), the quality of medical services affects patient satisfaction and vice versa, patient satisfaction can be used to evaluate the effectiveness of services provided by hospitals and medical industry. This study was conducted with the goal of evaluating patient satisfaction with medical examination and treatment services at the Dental Department of Central Military Hospital 108 in 2023 including relevant factors. This cross-sectional descriptive study was conducted on 125 patients from March 2023 to April 2023. The study showed that the rate of patients satisfied was over 70%. Subjects with secondary school level has a higher level of satisfaction than those with high school education in terms of service facilities with 95%CI: 0.04 - 0.81. Female patients have a higher satisfaction rate than men regarding behavioral factors and professional capacity of medical staff with 95%CI: 1.03 - 6.08. The majority of patients are satisfied when using medical examination and treatment services at the Dental Department of 108 Military Central Hospital. While patients' satisfaction is related to gender and educational level, there is no association with age.

Keywords: Satisfaction, medical examination and treatment services, 108 Military Central Hospital.