

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VỚI DỊCH VỤ CHĂM SÓC NHA KHOA TẠI VIỆN ĐÀO TẠO RĂNG HÀM MẶT, NĂM 2026

Tạ Thị Tươi, Ngô Văn Toàn, Vũ Mạnh Tuấn, Nguyễn Thị Châu
Dương Đức Long, Hoàng Thị Thu Trang, Nguyễn Thị Thu Hiền
Phạm Thị Nga và Hà Ngọc Chiêu✉

Trường Đại học Y Hà Nội

Nghiên cứu mô tả cắt ngang đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc nha khoa tại Trung tâm Kỹ thuật cao Khám chữa bệnh Răng hàm mặt, Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, trường Đại học Y Hà Nội, năm 2026. Nghiên cứu tiến hành phỏng vấn 343 bệnh nhân trên 18 tuổi, sử dụng một số dịch vụ khám, chữa bệnh răng hàm mặt tại Trung tâm từ tháng 01 đến tháng 04/2026 bằng bảng câu hỏi cấu trúc thiết kế dựa trên bộ câu hỏi về sự hài lòng với dịch vụ nha khoa (Dental Satisfaction Questionnaire – DSQ). Kết quả nghiên cứu cho thấy hầu hết bệnh nhân rất hài lòng và hài lòng với dịch vụ chăm sóc Nha khoa tại Trung tâm. Không có bệnh nhân nào đánh giá ở mức rất không hài lòng. Tất cả các yếu tố ở cả năm nội dung: chăm sóc khách hàng, sự thuận tiện về thời gian, chất lượng khám chữa bệnh, kiểm soát đau và chi phí điều trị đều có mức hài lòng trở lên đạt rất cao. Tuy nhiên vẫn còn một tỷ lệ nhỏ bệnh nhân không hài lòng ở tất cả các tiêu chí trong năm nội dung trên.

Từ khóa: Sự hài lòng, hài lòng của người bệnh, dịch vụ chăm sóc nha khoa, dịch vụ nha khoa.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chăm sóc sức khỏe với mục tiêu lấy người bệnh là trung tâm ngày càng được chú trọng và phát huy mạnh mẽ trong ngành y tế. Sự hài lòng của người bệnh được xem như một yếu tố then chốt phản ánh chất lượng chăm sóc sức khỏe và góp phần tham gia giải quyết nhiều khía cạnh khác nhau của dịch vụ chăm sóc y tế.¹ Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc sức khỏe răng miệng là một khái niệm đa chiều, trong đó mức độ hài lòng phụ thuộc nhiều vào sự kỳ vọng của người bệnh, nhận thức chủ quan và trải nghiệm về dịch vụ chăm sóc răng miệng. Nhiều nghiên cứu tại nước ta đã chỉ ra rằng thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đã được cải thiện rõ rệt và được người bệnh hài lòng nhất,

tiếp đến là sự minh bạch thông tin và cơ sở phục vụ việc khám chữa bệnh.²⁻⁴

Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, Trường Đại học Y Hà Nội là một cơ sở đào tạo nguồn nhân lực ngành Răng Hàm Mặt hàng đầu của Bộ Y tế. Ngoài chức năng đào tạo Viện còn tham gia hoạt động khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe răng miệng cho nhân dân. Năm 2020, một nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng của người bệnh tại đây cho thấy: hầu hết bệnh nhân hài lòng hoặc rất hài lòng với dịch vụ chăm sóc Nha khoa được cung cấp tại đây. Không có bệnh nhân nào thông báo ở mức không hài lòng hay rất không hài lòng. Tất cả các yếu tố ở cả 4 nội dung: sự thuận tiện, chất lượng khám chữa bệnh, kiểm soát đau, chi phí điều trị đều có mức hài lòng trở lên đạt rất cao. Tuy nhiên vẫn còn một lượng nhỏ bệnh nhân không hài lòng với một số tiêu chí như sự rõ ràng của biển chỉ dẫn, thời gian khám chữa bệnh/ điều trị và chi phí điều trị.⁵ Theo thời gian, số lượng bệnh nhân đến khám và điều trị tại trung tâm ngày càng tăng. Trung tâm cũng áp

Tác giả liên hệ: Hà Ngọc Chiêu

Trường Đại học Y Hà Nội

Email: Ngocchieu@hmu.edu.vn

Ngày nhận: 25/05/2026

Ngày được chấp nhận: 18/06/2026

dụng nhiều phương pháp, kỹ thuật mới vào điều trị bệnh lý răng miệng cho người bệnh như điều trị loạn năng khớp thái dương hàm, sử dụng vật liệu sinh học trong điều trị nội nha, phẫu thuật nha chu... Vì vậy, nhằm tiếp tục theo dõi, đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại cơ sở này, chúng tôi tiến hành nghiên cứu với mục tiêu: đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc nha khoa tại Trung tâm Kỹ thuật cao khám chữa bệnh Răng hàm mặt, Viện đào tạo Răng Hàm Mặt năm 2026.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1. Đối tượng

Đối tượng nghiên cứu là bệnh nhân sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Kỹ thuật cao khám chữa bệnh Răng hàm mặt – Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt từ tháng 01/2026 đến tháng 04/2026, thỏa mãn các tiêu chuẩn: từ 18 tuổi trở lên, tự nguyện tham gia nghiên cứu, không 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

Sử dụng công thức tính cỡ mẫu ước tính một tỷ lệ:

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

Trong đó: $\alpha = 0,05$ là ngưỡng tin cậy, $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$; $p = 0,7$ là tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Răng Hàm Mặt, Bệnh viện TW Quân đội 108;⁴ d : là sai số cho phép, chọn $d = 0,05$. Thay vào công thức, cỡ mẫu tối thiểu tính được là 323 bệnh nhân. Thực tế nghiên cứu thực hiện trên 343 bệnh nhân.

Bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nghiên cứu viên thực hiện phỏng vấn tất cả người bệnh đến khám có đủ tiêu chuẩn lựa chọn tới khi đủ cỡ mẫu.

Kỹ thuật và công cụ thu thập số liệu

Số liệu được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp người bệnh thông qua bộ câu hỏi. Đây là bộ câu hỏi được xây dựng dựa trên bảng câu hỏi DSQ, đã được viết hoá trong nghiên cứu của Tạ Thị Tươi và cộng sự năm 2020.⁵ Những nội dung có sẵn trong 24 mục của bảng câu hỏi DSQ được biến đổi từ 5 vấn đề chính thành 29 câu hỏi chia làm 5 hạng mục: Tính thuận tiện của bệnh viện, chi phí điều trị và thủ tục chi trả viện phí của bệnh viện, khả năng kiểm soát đau trong khi làm các thủ thuật điều trị tại bệnh viện, chất lượng của bệnh viện và sự hài lòng của bệnh nhân sau khi điều trị tại bệnh viện. Sử dụng thang đo Likert với 5 lựa chọn: Rất hài lòng, hài lòng, không rõ, không hài lòng, rất không hài lòng.

Quản lý, xử lý và phân tích số liệu

Sau khi rà soát, thống kê được những trường hợp đủ tiêu chuẩn lựa chọn, các thông tin được làm sạch và nhập vào máy tính theo biểu mẫu thu thập thông tin bằng phần mềm Epidata 3.1. Số liệu được phân tích mô tả sử dụng tần suất và tỉ lệ % với phần mềm Stata 14.0.

3. Đạo đức nghiên cứu

Việc sử dụng số liệu được sự đồng ý của Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, Trường Đại học Y Hà Nội và chỉ được dùng cho mục đích nghiên cứu. Đối tượng tham gia là hoàn toàn tự nguyện và có quyền dừng cuộc phỏng vấn bất cứ khi nào. Các thông tin thu thập được được giữ bảo mật và không gây bất cứ ảnh hưởng nào tới người bệnh.

III. KẾT QUẢ

Trong nghiên cứu này, bệnh nhân dưới 40 tuổi chiếm 68,8%; tỷ lệ nữ là 61,5%, nam là 38,5%; trình độ học vấn trên THPT chiếm 70,3%; đa dạng về ngành nghề và đa số là bệnh nhân quay lại điều trị (61,2%). Thời gian đã điều trị tại Trung tâm từ 1 - 5 năm và không phân biệt về khoảng cách.

Bảng 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các yếu tố chăm sóc khách hàng

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	Số lượng (%)	Số lượng (%)	Số lượng (%)
Biển chỉ dẫn đến trung tâm	303 (88,3)	28 (8,2)	12 (3,5)
Sự tiếp đón của nhân viên	332 (96,8)	8 (2,3)	3 (0,9)
Phòng chờ, ghế ngồi và môi trường	333 (97,1)	6 (1,7)	4 (1,2)
Khả năng gọi điện cho bác sỹ để được tư vấn	332 (96,8)	7 (2,0)	4 (1,2)
Trang thiết bị của cơ sở	332 (96,8)	9 (2,6)	2 (0,6)

Đánh giá về sự thuận tiện tại Trung tâm, phần lớn người bệnh đều bày tỏ mức độ hài lòng rất cao đối với các dịch vụ. Trong đó, yếu tố phòng chờ, ghế ngồi và môi trường nhận được sự đánh giá tích cực nhất với 97,1% người bệnh hài lòng. Sự tiếp đón của nhân viên, khả

năng liên lạc với bác sỹ để tư vấn và trang thiết bị của cơ sở đều cùng ghi nhận mức hài lòng là 96,8%. Tuy nhiên, biển chỉ dẫn đến trung tâm là yếu tố có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong nhóm, chỉ đạt 88,3%, với 3,5% người bệnh bày tỏ sự không hài lòng.

Bảng 2. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các yếu tố thuận tiện về thời gian tại trung tâm

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	Số lượng (%)	Số lượng (%)	Số lượng (%)
Thời gian khám chữa bệnh	331 (96,5)	9 (2,6)	3 (0,9)
Sự thuận tiện trong việc hẹn lịch khám	330 (96,2)	11 (3,2)	2 (0,6)
Thời gian chờ đợi KCB	324 (94,5)	15 (4,4)	4 (1,1)
Việc hẹn thời gian khám/ tái khám	329 (95,9)	11 (3,2)	3 (0,9)

Đối với các yếu tố thuận tiện về thời gian, nhìn chung người bệnh đều đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng dao động trên 93%. Cụ thể, yếu tố thời gian khám chữa bệnh đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất với 96,5%, tiếp đến là sự thuận tiện trong việc hẹn lịch khám (96,2%). Việc hẹn

thời gian khám/tái khám và thời gian chờ đợi khám chữa bệnh ghi nhận tỷ lệ hài lòng thấp hơn, lần lượt là 95,9% và 94,5%. Thời gian chờ đợi KCB là yếu tố có tỷ lệ đánh giá ở mức bình thường cao nhất (4,4%).

Bảng 3. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về các yếu tố chất lượng khám chữa bệnh tại trung tâm

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	Số lượng (%)	Số lượng (%)	Số lượng (%)
Thái độ của cán bộ y tế khi khám chữa bệnh	338 (98,5)	3 (0,9)	2 (0,6)
Sự giải thích về quy trình điều trị	332 (96,8)	8 (2,3)	3 (0,9)
Sự cẩn trọng của cán bộ y tế trong khám chữa bệnh	335 (97,7)	6 (1,7)	2 (0,6)
Trình độ chuyên môn của cán bộ y tế	332 (96,8)	9 (2,6)	2 (0,6)
Thời gian điều trị	329 (95,9)	11 (3,2)	3 (0,9)
Phương pháp điều trị	326 (95,0)	15 (4,4)	2 (0,6)

Về chất lượng khám chữa bệnh, thái độ của cán bộ y tế nhận được sự hài lòng của gần như toàn bộ người bệnh, đạt tỷ lệ cao nhất là 98,5%. Sự cẩn trọng của cán bộ y tế trong quá trình điều trị cũng được đánh giá rất cao với mức 97,7%. Trình độ chuyên môn của y bác

sĩ và sự giải thích về quy trình điều trị cũng đạt tỷ lệ hài lòng 96,8%. Ở chiều ngược lại, yếu tố phương pháp điều trị ghi nhận mức độ hài lòng thấp nhất (95,0%), với 4,4% đối tượng chỉ đánh giá ở mức độ bình thường.

Bảng 4. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các yếu tố kiểm soát đau tại trung tâm

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	Số lượng (%)	Số lượng (%)	Số lượng (%)
Vấn đề kiểm soát đau cho người bệnh	308 (89,8)	33 (9,6)	2 (0,6)
Cán bộ y tế quan tâm tới phản ứng đau và điều chỉnh giảm đau	313 (91,3)	28 (8,1)	2 (0,6)
Tránh các thủ thuật thô bạo	315 (91,8)	26 (7,6)	2 (0,6)
Tuân thủ quy trình gây tê giảm đau	312 (91,0)	29 (8,4)	2 (0,6)
Có biện pháp giảm đau hiệu quả	312 (91,0)	29 (8,4)	2 (0,6)

Người bệnh hài lòng với yếu tố thao tác tránh các thủ thuật thô bạo chiếm tỷ lệ cao nhất với 91,8%. Tiếp đến là yếu tố sự quan tâm tới phản ứng đau và điều chỉnh giảm đau của cán bộ y tế (91,3%). Việc tuân thủ quy trình gây tê và các biện pháp giảm đau hiệu quả cũng ghi

nhận mức 91,0%. Việc đánh giá kiểm soát đau tại Trung tâm tốt hơn so với những lần khám và điều trị trước đây tại cơ sở khác có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (89,8%) và có tới 9,6% người bệnh chỉ đánh giá ở mức bình thường.

Bảng 5. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với chi phí điều trị tại trung tâm

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	Số lượng (%)	Số lượng (%)	Số lượng (%)
Chi phí chung cho điều trị	318 (92,7)	21 (6,1)	4 (1,2)
Chi trả các gói điều trị khác nhau	310 (90,4)	30 (8,7)	3 (0,9)
Tư vấn ưu điểm, nhược điểm của từng phương pháp điều trị	318 (92,7)	22 (6,4)	3 (0,9)
Quy trình khám chữa bệnh và thanh toán	326 (95,0)	14 (4,1)	3 (0,9)

Đánh giá về khía cạnh chi phí, người bệnh tỏ ra hài lòng nhất với quy trình khám chữa bệnh và thanh toán, đạt tỷ lệ 95%. Yếu tố chi phí chung cho điều trị và việc tư vấn ưu điểm, nhược điểm của từng phương pháp điều trị đều nhận được mức độ hài lòng là 92,7%. Tuy nhiên, mức độ hài lòng đối với việc chi trả các gói điều trị khác nhau chỉ đạt 90,4%, thấp nhất trong nhóm khảo sát về chi phí, với 8,7% người bệnh đánh giá ở mức bình thường và 0,9% ở mức không hài lòng.

Đánh giá về mức độ hài lòng chung đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm, có 60,7% tỷ lệ đối tượng đánh giá “rất hài lòng”, 36,7% đánh giá “hài lòng”, 2,3% đối tượng đánh giá “không rõ” và 0,3% đối tượng đánh giá “không hài lòng”

IV. BÀN LUẬN

Chăm sóc khách hàng được đa số bệnh nhân hài lòng trong đó, yếu tố phòng chờ, ghế ngồi và môi trường nhận được sự đánh giá tích cực nhất với 97,1% người bệnh hài lòng. Sự tiếp đón của nhân viên, khả năng liên lạc với bác sỹ để tư vấn và trang thiết bị của cơ sở đều cùng được ghi nhận mức hài lòng là 96,8%, đây là những tỷ lệ rất cao. So với cuộc khảo sát năm 2018 của Tạ Thị Tuyết và cộng sự cũng

thực hiện tại cơ sở này thì tỷ lệ hài lòng của người bệnh có giảm một chút ($< 1\%$), nhưng đây vẫn là một kết quả đáng khích lệ vì sau 8 năm khảo sát, trung tâm vẫn giữ được chất lượng chăm sóc phục vụ khách hàng và hơn nữa, thành phần bệnh nhân của cuộc khảo sát này rất phong phú, bao gồm đủ các thành phần về nghề nghiệp và sống ở các khu vực khác nhau, trong khi cuộc khảo sát năm 2018 chủ yếu là cán bộ viên chức và sống tại Hà Nội.⁵ So với kết quả khảo sát của Lưu Văn Tường và cộng sự tại Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 năm 2021, kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn. Theo nghiên cứu này, sự hài lòng về cơ sở vật chất và được nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình đạt khoảng trên 80%.⁴

Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng với các yếu tố thuận tiện về thời gian tại trung tâm cho thấy, trên 93% người bệnh đánh giá hài lòng. Kết quả này cao hơn so với cuộc khảo sát năm 2018, khi ấy sự đánh giá là hài lòng của người bệnh đạt trên 90%.⁵ Điều đó cho thấy Trung tâm đã phát huy và cải thiện rõ rệt về thời gian khám, sự thuận tiện trong việc đặt lịch hẹn khám cũng như thời gian chờ để được khám chữa bệnh.

Đánh giá của người bệnh về chất lượng dịch vụ bệnh viện thường 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. Chất lượng chức năng của dịch vụ bệnh viện lại được tạo ra chủ yếu qua sự giao tiếp, tiếp xúc, sự chăm sóc của nhân viên y tế với người bệnh. Param Hans Mishra và Tripti Mishra (2014) nghiên cứu tại New Delhi, Ấn Độ đã chỉ ra rằng thái độ của bác sỹ và y tá là hai nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh.⁶ Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với yếu tố chất lượng khám chữa bệnh tại trung tâm rất cao, cao nhất đạt 98,7%. Kết quả này tương đương với kết quả khảo sát năm 2018 của chúng tôi tại đây cũng như kết quả của Kanjee L nghiên cứu năm 2025 tại Viện Đào tạo Nha khoa – Đại học Y khoa Gulf của các Tiểu vương quốc Ả rập thống nhất (UAE).^{5,7} Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu của Lưu Văn Tường (2021) tại Khoa Răng hàm mặt – Bệnh viện Trung ương Quân đội 108; theo nghiên cứu này yếu tố năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi đạt 94,0% cũng là một tỷ lệ hài lòng rất cao.⁴ Tuy nhiên, với tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về yếu tố phương pháp điều trị còn chưa cao (95,0%), Trung tâm cũng cần có những giải pháp cải thiện như mạnh dạn áp dụng các phương pháp điều trị tiên tiến hơn, triển khai thực hiện các kỹ thuật chuyên sâu hơn nữa để đáp ứng được những mong muốn của người bệnh.

Về sự hài lòng với các yếu tố kiểm soát đau, người bệnh đánh giá khá đồng đều đối với các yếu tố kiểm soát đau tại Trung tâm. Thao tác tránh các thủ thuật thô bạo nhận được tỷ lệ hài lòng cao nhất với 91,8%. Sự quan tâm tới phản ứng đau và điều chỉnh giảm đau của cán bộ y tế đạt tỷ lệ hài lòng 91,3%. Việc tuân thủ quy trình gây tê và các biện pháp giảm đau hiệu quả cũng ghi nhận mức 91,0%. Tuy nhiên, việc đánh giá kiểm soát đau tại Trung tâm có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (89,8%)

và có tới 9,6% người bệnh chỉ đánh giá ở mức bình thường. Mặc dù kết quả nghiên cứu này thấp hơn so với kết quả nghiên cứu năm 2018 của chúng tôi cũng tại Trung tâm này nhưng xét theo sự phát triển của xã hội, sự khác biệt có thể do thời gian giữa hai nghiên cứu cách nhau khá xa, theo đó chất lượng cuộc sống của người dân hiện nay đã cao hơn nhiều so với 8 năm trước đây, vì vậy nhu cầu cũng như cảm nhận của người bệnh cũng thay đổi theo chiều hướng tăng lên.⁵ Điều đó đòi hỏi Trung tâm cần có những thay đổi theo hướng cập nhật các phương pháp kiểm soát đau tốt hơn, nhằm mang lại những trải nghiệm tốt nhất cho người bệnh.

Chi phí điều trị là một yếu tố không thể tách rời khi đánh giá sự hài lòng của người bệnh nhưng đó không phải là vấn đề chính; sự minh bạch thông tin trong các gói điều trị, người bệnh được tư vấn ưu điểm, nhược điểm của từng phương pháp điều trị, sự minh bạch trong quy trình khám chữa bệnh và thanh toán là những yếu tố được người bệnh quan tâm hơn cả. Kết quả khảo sát cho thấy đa số bệnh nhân hài lòng với các yếu tố chi phí điều trị tại trung tâm. Tỷ lệ hài lòng với việc chi trả các gói điều trị khác nhau, việc tư vấn ưu, nhược điểm của mỗi phương pháp điều trị và các quy trình khám chữa bệnh và thanh toán lần lượt là 90,4%; 92,7% và 95,0%. Về chi phí điều trị chung, có 92,7% số bệnh nhân hài lòng và còn 1,2% số bệnh nhân không hài lòng. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với chi phí điều trị chung cao hơn so với khảo sát năm 2018 và tỷ lệ người bệnh không hài lòng thấp hơn chứng tỏ Trung tâm đã xây dựng được quy trình tư vấn, quy trình thanh toán minh bạch và những chi phí hợp lý cho mỗi gói điều trị.

Về sự hài lòng chung với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm, tỷ lệ đối tượng “rất hài lòng” và “hài lòng” chiếm ưu thế tuyệt đối, lần lượt đạt 60,7% và 36,7%. Ngược lại, các đánh giá

“không rõ” (2,3%) và “không hài lòng” (0,3%) chỉ chiếm một phần rất nhỏ; tỷ lệ hài lòng chung đạt 97,4%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn nghiên cứu của Trương Văn Hiếu năm 2021 tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Hà Nội (91,11%) và nghiên cứu của Ninh Thị Thiện Mỹ năm 2022 tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền Tuyên Quang (87,28%).^{2,3} Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cũng cao hơn kết quả khảo sát năm 2018 tại đây.⁵ So với một số nghiên cứu trên thế giới, tỷ lệ hài lòng chung trong nghiên cứu của chúng tôi cũng cao hơn. Nghiên cứu của Adeniyi A.A (2013) cũng dựa vào bảng hỏi DSQ tiến hành tại phòng khám nha khoa của Bệnh viện Đại học Lagos cho kết quả: Điểm số hài lòng dao động từ 19 - 75 với trung bình $55,3 \pm 11,55$ điểm. Đa số người trả lời (87,4%) hài lòng với các dịch vụ nhận được. Các yếu tố có điểm hài lòng trung bình cao nhất và thấp nhất là sự sạch sẽ, thoải mái của cơ sở và chi phí dịch vụ tương ứng.⁸ Nghiên cứu tổng quan của Al Ghanem E J năm 2023 tại Ả rập xê út cho thấy có 54,3% người tham gia hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe do các phòng khám nha khoa cung cấp.⁹ Nghiên cứu của Bradács A.I. năm 2025 tại Romania cho tỷ lệ người bệnh hài lòng là 91%.¹⁰ Điều này có thể giải thích, sự khác biệt là do Trung tâm Kỹ thuật cao của Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt có quy mô nhỏ hơn, dễ kiểm soát tình hình khám chữa bệnh và chất lượng dịch vụ hơn so với quy mô của các cơ sở nghiên cứu mà chúng tôi so sánh. Mặt khác, nghiên cứu của chúng tôi thực hiện sau một thời gian dài hưởng ứng phong trào nâng cao tinh thần thái độ về quy tắc ứng xử, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh do Bộ Y tế khởi xướng, vì vậy sự thay đổi được ghi nhận rõ rệt và tích cực hơn. Kết quả này cũng đã cho thấy những tác động tích cực trong việc cải cách phong cách khám chữa bệnh, hướng tới người bệnh là trung tâm.

Từ kết quả trên, chúng tôi nhận thấy nghiên cứu còn một số hạn chế như: phương pháp chọn mẫu thuận tiện, cỡ mẫu và mức độ đa dạng của đối tượng nghiên cứu chưa cao, bộ câu hỏi chưa được cập nhật nên chưa bao quát được các mặt của vấn đề. Quá trình phỏng vấn có thể vẫn mắc các sai số như sai số nhớ lại, sai số do đối tượng không hiểu câu hỏi, trả lời sai... Mặc dù, chúng tôi đã tập huấn kỹ để quá trình phỏng vấn không mắc phải các sai số nhưng kết quả nghiên cứu vẫn bị ảnh hưởng bởi các yếu tố gây nhiễu này. Vì vậy trong tương lai cần có thêm những nghiên cứu với độ phủ của đối tượng rộng hơn, với bảng câu hỏi phong phú hơn, được định chuẩn quốc tế và cập nhật để có cái nhìn chính xác hơn về những vấn đề này.

V. KẾT LUẬN

Hầu hết bệnh nhân rất hài lòng và hài lòng với dịch vụ chăm sóc Nha khoa được cung cấp tại Trung tâm. Không có bệnh nhân nào đánh giá trung tâm ở mức rất không hài lòng. Tất cả các yếu tố ở cả năm nội dung: chăm sóc khách hàng, sự thuận tiện về thời gian tại trung tâm, chất lượng khám chữa bệnh, kiểm soát đau và chi phí điều trị đều có mức hài lòng trở lên đạt rất cao. Vẫn còn một lượng nhỏ bệnh nhân không hài lòng với một số tiêu chí trong năm nội dung trên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. I Mills, J Frost, C Cooper, et al. Patient-centred care in general dental practice-a systematic review of the literature. *BMC Oral Health*. 2014; 14, 64. DOI: 10.1186/1472-6831-14-64.
2. Trương Văn Hiếu, Lê Thị Liên, Nguyễn Thị Lan Anh. 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: <https://doi.org/10.51298/vmj.v517i1.3128>.

3. Niên Thị Thiện Mỹ, Nguyễn Hoàng Thanh. Sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền Tuyên Quang năm 2021-2022. *Tạp chí Y học Việt Nam*. 2023; 522(1): 316-321. DOI: <https://doi.org/10.51298/vmj.v522i1.4286>.

4. Lưu Văn Tường, Trương Ngân Giang, Phạm Thị Thùy Trang và cs. 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. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*. 2024; 174(1): 294-302. DOI: <https://doi.org/10.52852/tncy.v174i1.2194>.

5. Tạ Thị Tươi, Ngô Văn Toàn, Vũ Mạnh Tuấn. Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh răng hàm mặt tại Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, trường Đại học Y Hà Nội năm 2018. *Tạp chí Y học Lâm sàng*. 2020; 114; 66-75.

6. P H Mishra, S Gupta. 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.

7. Kanjee L, Abdullah M, Alyasiri N, et al. Patient Satisfaction With Dental Services Provided by Dental Interns at Gulf Medical University Dental Training Hospital. *Cureus*. 2025; 17(6): e86522. DOI 10.7759/cureus.86522.

8. AA Adeniyi, KO Adegbite, MO Braimoh, et al. Factors affecting patient satisfaction at the Lagos State University Teaching Hospital Dental Clinic. *Afr J Med Med Sci*. 2013; 42(1): 25-31. PMID: 23909091.

9. Al Ghanem E J, AlGhanem N A, AlFaraj Z S, et al. Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*. 2023; 15(11): e49223. DOI 10.7759/cureus.49223.

10. Bradács AI, Voit, ă-Mekeres F, Dain L.G, et al. Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. *Healthcare*. 2025; 13, 836. <https://doi.org/10.3390/healthcare13070836>.

Summary

PATIENT SATISFACTION WITH DENTAL CARE SERVICES AT THE SCHOOL OF DENTISTRY, IN 2026

A cross-sectional descriptive study was conducted to evaluate patient satisfaction with dental care services at the Center for High Technique of Dentistry, School of Dentistry, Hanoi Medical University, in 2026. A total of 343 patients aged 18 and older who utilized odonto-stomatology examination and treatment services at the Center from January to April 2026 were interviewed using a structured questionnaire designed based on the Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ). The results showed that most patients were satisfied or highly satisfied with the dental care services at the Center. No patient rated the services as highly dissatisfied. All factors across five domains- including customer care, time convenience, quality of examination and treatment, pain control, and treatment costs-achieved exceptionally high satisfaction ratings. However, there were still a small percentage of patients remaining dissatisfied across all five criteria mentioned above.

Keywords: Satisfaction, patient satisfaction, dental care services, dental services.