

# SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NĂM THỨ NHẤT, TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI TRONG KHÁM SỨC KHỎE RĂNG MIỆNG NĂM 2021

Võ Trương Như Ngọc<sup>1</sup>, Trần Tiến Thành<sup>1</sup>, Giáp Thị Thu Thảo<sup>1</sup>  
 Ngô Thị Bảo Yến<sup>1</sup>, Phùng Lâm Tới<sup>2</sup>, Khúc Thị Hồng Hạnh<sup>1</sup>  
 Hoàng Bảo Duy<sup>1</sup> và Đỗ Hoàng Việt<sup>1,✉</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Y Hà Nội

<sup>2</sup>Bộ Y tế

*Nghiên cứu mô tả cắt ngang được thực hiện nhằm mô tả tỷ lệ hài lòng của sinh viên năm thứ nhất Trường Đại học Y Hà Nội đối với dịch vụ khám, chữa bệnh răng miệng tại Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt Đại học Y Hà Nội và tìm hiểu một số yếu tố liên quan. Nghiên cứu được thực hiện trên 96 sinh viên năm thứ nhất của Trường Đại học Y Hà Nội từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2021. Sau khi kết thúc quá trình khám, chữa nha khoa tại Trung tâm Kỹ Thuật Cao, khám chữa bệnh Răng Hàm Mặt Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, đối tượng được mời tham gia nghiên cứu. Tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ khám, chữa nha khoa được thu thập bằng bộ câu hỏi Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) đã được sử dụng trong một nghiên cứu ở Việt Nam và đã được chỉnh sửa cho phù hợp với đối tượng này. Chúng tôi thu được kết quả: tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với các yếu tố trong bảng câu hỏi DSQ đều chiếm hơn 80%. Sinh viên đã từng đi khám nha khoa có điểm hài lòng cao hơn nhóm chưa từng khám nha khoa (Coef. = 0,05, 95%CI: 0,01 - 0,38). Tóm lại, hầu hết người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng với dịch vụ chăm sóc Nha khoa được cung cấp tại Viện. Bên cạnh đó, trải nghiệm Nha khoa được tìm thấy có mối liên quan chặt chẽ với sự hài lòng của bệnh nhân.*

**Từ khoá:** Hài lòng bệnh nhân, sinh viên, DSQ.

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ khám, chữa bệnh đang ngày càng trở nên quan trọng và được đề cao sâu sắc vì thế việc nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở khám chữa bệnh cũng ngày càng được quan tâm rộng rãi ở các bệnh viện ở Việt Nam nói riêng và cũng như các bệnh viện trên toàn thế giới nói chung.<sup>1</sup> Nghiên cứu về sự hài lòng có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế cũng như là sự tin tưởng

của bệnh nhân trong những lần đến khám tiếp theo.

Ngày nay, phương pháp sử dụng rộng rãi nhất là sử dụng bảng câu hỏi và thu thập ý kiến từ phía người bệnh tham gia dịch vụ chăm sóc nha khoa. Tổ chức Y tế Thế giới đánh giá sự hài lòng của người bệnh bao gồm: cơ sở vật chất của dịch vụ, sự giúp đỡ của các nhân viên hỗ trợ, các nguồn thông tin, năng lực của đội ngũ nhân viên, giá dịch vụ, sự phù hợp của dịch vụ so với nhu cầu của họ, tính sẵn có của dịch vụ, thời gian chờ đợi, hiệu quả của dịch vụ.<sup>2</sup> Theo Newsome chất lượng dịch vụ quan trọng hơn khi nó được nhìn trên quan điểm của người bệnh.<sup>3</sup> Cũng theo Burke tiêu chuẩn được đưa ra bởi người bệnh cao hơn so với tiêu chuẩn được đưa ra từ những nhà lâm sàng.<sup>4</sup>

Tác giả liên hệ: Đỗ Hoàng Việt

Trường Đại học Y Hà Nội

Email: dohoangviet@hmu.edu.vn

Ngày nhận: 25/10/2021

Ngày được chấp nhận: 24/11/2021

Ở Việt Nam, đã có một số nghiên cứu về mức độ hài lòng của bệnh nhân trong điều trị nha khoa và kết quả cho thấy hầu hết bệnh nhân chưa hài lòng với chất lượng dịch vụ tại các cơ sở y tế và mức độ hài lòng của bệnh nhân chưa được quan tâm chu đáo.<sup>5</sup> Theo như nghiên cứu ở Đồng Hới, Quảng Bình, người bệnh chưa hài lòng với các dịch vụ mà bệnh viện cung cấp tăng 7,94%.<sup>6</sup> Tuy nhiên, cho đến nay vẫn có rất ít nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh răng hàm mặt, đặc biệt là ở đối tượng học sinh, sinh viên. Việc tiến hành nghiên cứu đối với các sinh viên của các trường Y, được có thể dễ dàng vẫn động các đối tượng tham gia hơn. Đặc biệt là sinh viên năm nhất, đối tượng chưa có nhiều kiến thức về sức khỏe sẽ giúp chúng ta đánh giá khách quan về sự ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu học - xã hội đến sự hài lòng của đối tượng ấy đối với các dịch vụ tương tự. Do đó, chúng tôi đã tiến hành nghiên cứu nhằm khảo sát tỷ lệ hài lòng của đối tượng này đối với dịch vụ khám, chữa bệnh tại Viện đào tạo Răng Hàm Mặt Đại học Y Hà Nội. Đồng thời, nghiên cứu cũng tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của đối tượng trong việc chăm sóc sức khỏe răng miệng.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

### 1. Đối tượng nghiên cứu

**Đối tượng:** Là sinh viên năm thứ nhất Trường Đại học Y Hà Nội khoá 2020 - 2021 khám sức khỏe răng miệng tại Viện đào tạo Răng Hàm Mặt.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** Những đối tượng không tự nguyện tham gia nghiên cứu, khí cụ chỉnh nha tháo lắp/ cố định, không tham gia chương trình chăm sóc sức khỏe răng miệng này.

**Địa điểm và thời gian nghiên cứu:** Trung tâm Kỹ Thuật Cao, khám chữa bệnh Răng Hàm

Mặt, Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt, Trường Đại học Y Hà Nội từ tháng 3 đến tháng 10 năm 2021.

### 2. Phương pháp nghiên cứu

#### *Thiết kế nghiên cứu*

Mô tả cắt ngang.

#### *Chọn mẫu*

Toàn bộ sinh viên năm thứ nhất trường Đại học Y Hà Nội năm học 2020 - 2021 đăng ký khám sức khỏe răng miệng bổ sung trong hoạt động khám sức khỏe đầu vào của trường và tình nguyện tham gia nghiên cứu. Thực tế có được 96 sinh viên năm nhất tham gia nghiên cứu thỏa mãn tiêu chuẩn chọn lựa (điền đầy đủ phiếu thu thập thông tin, không đeo khí cụ chỉnh nha, không mắc bệnh toàn thân...).

#### *Phương pháp thu thập số liệu*

Bảng câu hỏi đánh giá sự hài lòng của người bệnh DSQ (Dental Satisfaction Questionnaire) được thiết kế bởi Davies và Ware được sử dụng.<sup>7</sup> Bảng câu hỏi được dịch ra bằng tiếng Việt đã được sử dụng ở một nghiên cứu trước đó và thay đổi một vài nội dung để phù hợp hơn với điều kiện thực tế của sinh viên năm thứ nhất trường Đại học Y Hà Nội.<sup>8</sup> Bộ câu hỏi của chúng tôi gồm 28 câu hỏi, trong đó có 6 câu thu thập thông tin chung về đối tượng nghiên cứu, 22 câu hỏi để đánh giá sự hài lòng, chia làm ba phần chính, bao gồm sự thuận tiện, chất lượng và kiểm soát đau. Sau khi đối tượng hoàn thành quá trình khám và điều trị sẽ được quét mã QR để điền phiếu trực tuyến trên điện thoại.

#### *Xử lý và phân tích số liệu*

Số liệu được nhập liệu qua phần mềm Excel, xử lý, phân tích bằng phần mềm STATA 15.1. Thống kê mô tả bao gồm: tần số và tỷ lệ % theo năm sinh, giới tính, quê quán, ngành học, nơi sống, việc làm thêm; tần số và tỷ lệ phần trăm hài lòng đối với mỗi khía cạnh nghiên cứu. Thống kê phân tích gồm hồi quy đơn biến và hồi quy đa biến để đánh giá mối liên quan

giữa các biến số. Tần số câu trả lời của các bệnh nhân đã được ghi lại dưới 2 mức độ: Thứ nhất là “*thái độ không hài lòng*” bao gồm rất không hài lòng, không hài lòng và bình thường, được mã hóa là điểm “0”. Thứ hai là “*thái độ hài lòng*” bao gồm các ý kiến hài lòng và rất hài lòng được mã hóa là điểm “1”. Sau khi tính tổng điểm các yếu tố hài lòng của bệnh nhân, chúng tôi thu được thang điểm có giá trị từ 0 đến 22 và sử dụng thang điểm này trong phân tích hồi quy đơn biến và hồi quy đa biến, trong đó các biến độc lập bao gồm: giới tính, tuổi, quê quán và kinh nghiệm nha khoa (đã từng khám nha khoa trước đó hay chưa), tổng điểm hài lòng là

biến phụ thuộc.

### 3. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của đối tượng nghiên cứu. Các quy trình thu thập số liệu được thực hiện trong điều kiện đảm bảo an toàn phòng chống dịch bệnh. Toàn bộ thông tin của đối tượng nghiên cứu sẽ được giữ bảo mật và kết quả nghiên cứu chỉ sử dụng trong nghiên cứu khoa học chứ không nhằm mục đích gì khác.

## III. KẾT QUẢ

### 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

**Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu**

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ %
Tuổi		
19	88	91,67
20	8	8,33
Giới tính		
Nam	37	38,54
Nữ	59	61,46
Quê quán		
Nông thôn	47	48,96
Thành thị	49	51,04
Nơi sống		
Ở trọ	44	45,83
Ký túc xá	37	38,54
Cùng gia đình	15	15,63
Ngành học		
Bác sĩ	68	70,83
Cử nhân	28	29,17
Làm thêm		
Có	18	18,75
Không	78	81,25

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ %
Đã từng khám răng miệng		
Có	69	71,88
Không	27	28,12

Kết quả nghiên cứu cho thấy 100% đối tượng nghiên cứu là sinh viên Đại học Y Hà Nội, trong độ tuổi từ 19 - 20, trong đó có 48,96% ở nông thôn, 51,04% ở thành thị (Bảng 1). Hầu hết đối

tượng nghiên cứu đã từng đi khám răng miệng chiếm 71,88%, còn lại 28,12% chưa từng đi khám răng miệng. Đối tượng nghiên cứu không đi làm thêm chiếm tới 81,25%, chỉ 18,75% còn lại có công việc làm thêm (Bảng 1).

**Bảng 2. Sự hài lòng của sinh viên năm nhất trong khám sức khỏe răng miệng**

Nội dung		Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Phần A: Sự thuận tiện	Biển chỉ dẫn đến trung tâm	83 (86,46)	13 (13,54)
	Sự tiếp đón của tình nguyện viên	85 (88,54)	11 (11,46)
	Thời gian khám chữa bệnh	84 (87,50)	12 (12,50)
	Sự thuận tiện trong việc đăng ký khám, chữa bệnh	85 (88,54)	11 (11,46)
	Trang thiết bị của cơ sở	82 (85,42)	14 (14,58)
	Thời gian chờ đợi khám, chữa bệnh	84 (87,50)	12 (12,50)
	Việc hẹn thời gian khám / tái khám	84 (87,50)	12 (12,50)
	Phòng chờ, ghế ngồi, môi trường	85 (88,54)	11 (11,46)
Phần B: Chất lượng cung cấp dịch vụ	Đảm bảo an toàn phòng dịch Covid - 19	85 (88,54)	11 (11,46)
	Quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn	81 (84,38)	15 (15,62)
	Tác phong của nhân viên y tế	86 (89,58)	10 (10,42)
	Thái độ của cán bộ y tế khi khám chữa bệnh	83 (86,46)	13 (13,54)
	Sự giải thích về quy trình điều trị	83 (86,46)	13 (13,54)
	Sự cẩn trọng của cán bộ y tế trong khám chữa bệnh	84 (87,50)	12 (12,50)
	Khả năng lắng nghe, cảm thông ý kiến của bệnh nhân	85 (88,54)	11 (11,46)
	Trình độ chuyên môn của cán bộ y tế	84 (87,50)	12 (12,50)
	Thời gian điều trị	83 (86,46)	13 (13,54)
	Phương pháp điều trị	85 (88,54)	11 (11,46)

Nội dung		Hài lòng n (%)	Không hài lòng n (%)
Phần	Kiểm soát đau tốt hơn	79 (82,29)	17 (17,71)
C: Kiểm soát đau	Cán bộ y tế quan tâm tới phản ứng đau và điều chỉnh	85 (88,54)	11 (11,46)
	Tránh các thủ thuật thô bạo	85 (88,54)	11 (11,46)
	Biện pháp giảm đau hiệu quả	83 (86,46)	13 (13,54)

Theo kết quả nghiên cứu, hầu hết bệnh nhân hài lòng với các yếu tố về chăm sóc khách hàng. Được đánh giá cao nhất là tiêu chí về tác phong của nhân viên y tế với 89,58% sinh viên hài lòng (Bảng 2).

**Bảng 3. Mối liên quan giữa các đặc điểm và sự hài lòng của sinh viên trong mô hình hồi quy tuyến tính đơn biến**

Đặc điểm	Điểm hài lòng	
	Coef.	95%CI
Giới		
Nam	-	
Nữ	0,25	0,03 - 2,13
Tuổi		
19	-	
20	0,59	0,06 - 5,56
Quê quán		
Hà Nội	-	
Khác	2,84	0,49 - 16,44
Kinh nghiệm khám nha khoa		
Chưa từng đi khám	-	
Đã từng đi khám	0,08*	0,01 - 0,46

\* $p < 0,05$

Trong mô hình hồi quy đơn biến, kết quả cho thấy sự hài lòng của nhóm bệnh nhân đã từng đi khám cao hơn nhóm bệnh nhân chưa từng đi khám 0,08 điểm (95%CI: 0,01 - 0,46).

Đối với mô hình hồi quy đa biến, điểm hài lòng của nhóm bệnh nhân đã từng đi khám cao hơn nhóm bệnh nhân chưa từng đi khám 0,05 điểm (95%CI: 0,01 - 0,38). Những yếu tố khác (giới, tuổi, quê quán) được tìm thấy có tác động tích cực lên điểm hài lòng tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê.

**Bảng 4. Mối liên quan giữa các đặc điểm và sự hài lòng của sinh viên trong mô hình hồi quy tuyến tính đa biến**

Đặc điểm	Điểm hài lòng	
	Coef.	95%CI
Giới		
Nam	-	
Nữ	0,27	0,03 - 2,60
Tuổi		
19	-	
20	0,82	0,06 - 10,29
Quê quán		
Hà Nội	-	
Khác	6,69	0,83 - 54,05
Kinh nghiệm khám nha khoa		
Chưa từng đi khám	-	
Đã từng đi khám	0,05*	0,01 - 0,38

\* $p < 0,05$ 

#### IV. BÀN LUẬN

Nghiên cứu được tiến hành trên 96 sinh viên năm thứ nhất trường Đại học Y Hà Nội năm học 2020 - 2021 đã đăng ký khám bổ sung sức khỏe răng miệng trong buổi khám sức khỏe đầu vào khi mới vào trường. Chúng tôi có một chương trình kiểm tra sức khỏe răng miệng cho đối tượng này dưới hình thức đối tượng tự nguyện tham gia sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh kỹ thuật cao Răng Hàm Mặt, Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt. Có thể thấy rằng tỉ lệ sinh viên đã từng đi khám sức khỏe răng miệng khá cao 71,88%, số sinh viên chưa từng đi khám sức khỏe răng miệng chiếm 28,12%. Theo nghiên cứu của Tạ Thị Tuyết vào năm 2018, tỷ lệ người dân đã từng đến khám sức khỏe răng miệng chỉ chiếm 58,5%.<sup>8</sup> Điều đó cho thấy tỷ lệ giới trẻ hiện nay ngày càng quan tâm hơn đến sức khỏe răng miệng, họ ngày càng nhận thức được tầm quan trọng về vấn đề này một cách sâu sắc hơn.

Về sự hài lòng của bệnh nhân về sự thuận tiện trong khám, chữa bệnh. Tỷ lệ bệnh nhân

hài lòng với các yếu tố: Biển chỉ dẫn đến trung tâm, sự tiếp đón của tình nguyện viên, thời gian khám chữa bệnh, sự thuận tiện trong việc đăng ký khám, chữa bệnh, trang thiết bị của cơ sở, thời gian chờ đợi khám, chữa bệnh, việc hẹn thời gian khám/ tái khám, phòng chờ, ghế ngồi, môi trường lần lượt là: 86,46%; 88,54%; 87,50%; 88,54%; 85,42%; 87,50%; 87,50%; 88,54%. Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế của viện Răng Hàm Mặt Đại học Y Hà Nội (85,42%) cao hơn hẳn so với các dịch vụ khám chữa bệnh trên địa bàn Hà Nội như của Khoa Khám, chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai (53,1%).<sup>9</sup> Điều này có thể do Viện Đào tạo Răng Hàm Mặt vừa xây dựng hệ thống phòng khám mới, đầu tư được nhiều trang thiết bị hiện đại hơn, các dịch vụ cải tiến hơn phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của bệnh nhân. Vẫn cần phải cải thiện các yếu tố như trang thiết bị của cơ sở - liên tục cập nhật máy móc mới, hiện đại tân tiến nhất để bệnh nhân ngày càng hài lòng,

ngoài ra biến chỉ dẫn đến trung tâm cũng cần cụ thể và dễ hiểu hơn.

Về sự hài lòng của bệnh nhân đối với chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh răng miệng, tỷ lệ bệnh nhân hài lòng với tác phong làm việc, thái độ, cách giao tiếp của nhân viên y tế khá cao gần 90%, tỷ lệ này khá tương đồng với nghiên cứu của Phạm Hữu Trung là 89,5%.<sup>9</sup> Kết quả này tương đồng với điều tra, đánh giá độc lập, ngẫu nhiên do Viện Chiến lược và Chính sách y tế (Bộ Y tế) thực hiện tại 29 bệnh viện về mức độ hài lòng của người bệnh đối với tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ Y tế từ tháng 11 - 2016 đến tháng 1 - 2017, cho thấy có 89,9% số người trả lời hài lòng về phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Chỉ số này lần lượt ở tuyến tỉnh là 92,3%, tuyến trung ương là 87,9% và tuyến huyện là 89,1%.<sup>8</sup> Tuy nhiên cần phải chọn cỡ mẫu lớn hơn, mở rộng đối tượng nghiên cứu ra các lứa tuổi, nghề nghiệp khác nhau ở các lần nghiên cứu sau để kết quả thu được khách quan và chính xác hơn.

Về sự hài lòng của bệnh nhân về kiểm soát đau trong việc khám, chữa bệnh, nhìn chung mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với các yếu tố kiểm soát đau ở Viện đào tạo Răng Hàm Mặt đại học Y Hà Nội đều cao từ 82,29% - 88,54%. Tuy nhiên, mức độ bệnh nhân không hài lòng hoặc còn phân vân với các yếu tố kiểm soát đau vẫn khá cao: tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng với yếu tố Cán bộ y tế quan tâm tới phản ứng đau và điều chỉnh giảm đau thích hợp, tránh các thủ thuật thô bạo đều chiếm 9,38%, có biện pháp giảm đau hiệu quả chiếm 8,33%. Vì vậy, kiến nghị cần phải cải tiến thêm các biện pháp giảm đau và trấn an tinh thần bệnh nhân trong quá trình điều trị, nhân viên y tế cần quan tâm hơn tới biểu hiện của bệnh nhân để đưa ra các phương pháp thích hợp, đồng thời cần nâng cao tay nghề, tích lũy kinh nghiệm nhằm rèn luyện thao tác, thủ thuật một cách đồng đều, nhanh chóng, linh hoạt, rút ngắn thời gian

tiến hành trong quá trình điều trị.

## V. KẾT LUẬN

Tất cả các yếu tố ở cả 4 nội dung: Sự thuận tiện trong khám chữa bệnh, chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, kiểm soát đau, đều có mức hài lòng trở lên đạt rất cao (82,29 - 88,54%). Trong mô hình hồi quy đơn biến và hồi quy đa biến, chỉ tìm thấy mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa trải nghiệm nha khoa với sự hài lòng của bệnh nhân.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ahmady AE, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. *Journal of dental education*. 2015;79(4):388-93.
2. Marsden J, Ogborne A, Farrell M, Rush B, Organization WH. *International guidelines for the evaluation of treatment services and systems for psychoactive substance use disorders*. World Health Organization; 2000.
3. Newsome P, Wright GHJ. A review of patient satisfaction: 2. *Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature*. 1999;186(4):166-70.
4. Burke L, Croucher RJ. Criteria of good dental practice generated by general dental practitioners and patients. 1996;46(1):3-9.
5. Tăng Thị Lưu. Nghiên cứu sự hài lòng của bệnh nhân đối với bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng. Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh. Trường đại học Đà Nẵng; 2011.
6. Phùng Thị Hồng Hà, Trần Thị Thu Hiền. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ Y tế tại bệnh viện Việt Nam - Cuba - Đồng Hới - Quảng Bình. 2012:12-4.
7. Davies AR, Ware Jr JE. Measuring patient satisfaction with dental care. *Soc Sci Med A*. 1981;15(6):751-60.
8. Tạ Thị Tươi. Sự hài lòng của người bệnh



về dịch vụ chăm sóc nha khoa tại Viện Đào tạo răng hàm mặt trường Đại học Y Hà Nội năm 2018. ĐH Y Hà Nội; 2019.

9. Nguyễn Hữu Thắng, Lê Thị Thanh Hà,

Nguyễn Thị Hà Thu, Lê Mạnh Hùng, Nguyễn Thị Như. Sự hài lòng của người bệnh đối với chất lượng bệnh viện tại Việt Nam: nghiên cứu tổng quan có hệ thống, giai đoạn 2000 - 2015.

## Summary

### HANOI MEDICAL UNIVERSITY FIRST-YEAR STUDENTS' SATISFACTION WITH DENTAL HEALTH CHECK-UP

This cross-sectional descriptive study assess the satisfaction of Hanoi Medical University first-year students with dental examination and treatment services at the School of Dentistry, Hanoi Medical University, and explore factors associated with high level of satisfaction. From March to April 2021, 96 first-year students from Hanoi Medical University were surveyed after finishing the dental examination and treatment procedure at the High-Tech Center, School of Dentistry. The Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) was modified and used to collect data regarding satisfaction of dental examination and treatment services. Over 80% of the students reported satisfied for all items in the DSQ questionnaire. Students who had visited a dentist in the past were less likely to report higher levels of satisfaction than those who have never visited a dentist (Coef. = 0.05, 95%CI: 0.01 - 0.38). In conclusion, the majority of the first-year students were satisfied or extremely satisfied with the dental care provided at the High-Tech Center of School of Dentistry. There was a significant association between dental experience and patient satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction, students, DSQ.