



**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH
VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH
TẠI KHOA RĂNG HÀM MẶT – BỆNH VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÁI NGUYÊN
NĂM 2021**

Tổng Biên tập:

TS. Nguyễn Phương Sinh

Ngày nhận bài:

12/5/2023

Ngày chấp nhận đăng bài:

26/8/2023

Ngày xuất bản:

29/12/2023

Bản quyền:

@ 2023 Thuộc

Tạp chí Khoa học
và Công nghệ Y Dược

Xung đột quyền tác giả:

Tác giả tuyên bố
không có bất kỳ xung đột
nào về quyền tác giả

Địa chỉ liên hệ:

Số 284,
đường Lương Ngọc Quyến,
TP. Thái Nguyên,
tỉnh Thái Nguyên

Email:

tapchi@tnmc.edu.vn

Bùi Hồng Hạnh*, Lưu Thị Thanh Mai, Lê Thị Hòa

Trường Đại học Y - Dược, Đại học Thái Nguyên

* Tác giả liên hệ: buihonghanh@tnmc.edu.vn

TÓM TẮT

Đặt vấn đề: Nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở khám chữa bệnh ngày càng được quan tâm rộng rãi ở các bệnh viện, sự hài lòng của người bệnh ảnh hưởng đến việc hợp tác của họ trong điều trị và nâng cao chất lượng điều trị. **Mục tiêu:** Nghiên cứu nhằm mô tả sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám/chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Mặt - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên năm 2021. **Phương pháp:** 430 người bệnh được khảo sát sự hài lòng về dịch vụ khám/chữa bệnh tại khoa bằng bộ câu hỏi Dental Satisfaction Questionnaire. **Kết quả:** Tỷ lệ hài lòng về sự tiếp đón của nhân viên; Phòng chờ, ghế ngồi, môi trường chờ; Khả năng gọi điện để nhận sự tư vấn và trang thiết bị của cơ sở lần lượt chiếm 96,0%; 96,7%; 97,2% và 95,8%. Tỷ lệ hài lòng với các yếu tố thuận tiện về thời gian tại khoa lần lượt với thời gian khám chữa bệnh; Sự thuận tiện trong việc hẹn lịch khám; Thời gian chờ đợi để được khám chữa bệnh và việc hẹn thời gian khám, tái khám lần lượt chiếm 89,1%; 96,5%; 90,2% và 93,7%. Tỷ lệ hài lòng với thái độ cán bộ khi khám chữa bệnh; Giải thích về quy trình điều trị; Sự cẩn trọng của cán bộ y tế trong khám chữa

bệnh; Trình độ chuyên môn của cán bộ y tế và phương pháp điều trị lần lượt chiếm 99,3%; 97,7%; 98,6%; 98,4% và 98,8%. Tỷ lệ hài lòng lần lượt là 97,2%; 97,9%; 95,3% và 96,7% với sự quan tâm tới phản ứng đau; Việc tránh các thủ thuật thô bạo; Tuân thủ quy trình gây tê giảm đau và có các biện pháp giảm đau hiệu quả. **Kết luận:** Hầu hết người bệnh hài lòng với dịch vụ khám/chữa bệnh được cung cấp tại khoa. Tất cả các yếu tố là 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 (Dao động từ 67,7 - 99,3%).

Từ khóa: Hài lòng; Nha khoa; Dental Satisfaction Questionnaire; Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên

**PATIENTS SATISFACTION SURVEY ON DENTAL
CARE SERVICES AT THE ODONTO –
STOMATOLOGY DEPARTMENT - THAI NGUYEN
UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY
HOSPITAL IN 2021**

Bui Hong Hanh*, Luu Thi Thanh Mai, Le Thi Hoa

Thai Nguyen University of Medicine And Pharmacy

* Author contact: buihonghanh@tnmc.edu.vn

ABSTRACT

Background: Research on patient satisfaction with medical facilities is increasingly interested in hospitals, patient satisfaction affects their cooperation in treatment and improvement high quality treatment. **Objective:** The study aims to describe patient satisfaction with dental care services at the Odonto-Stomatology Department-Thai

Nguyen University of Medicine and Pharmacy Hospital in 2021. **Methods:** 430 patients used Dental services at the dental department were surveyed on satisfaction with dental care services at the department by the Dental Satisfaction Questionnaire. **Results:** Satisfaction rate on the reception of employees; about waiting rooms, seats, waiting environment; the facility's ability to call to receive advice and equipment accounted for 96.0%, respectively; 96.7%; 97.2% and 95.8%. Satisfaction rate with convenience factors in terms of time at the department in turn with the time of medical examination and treatment; convenience in making an appointment; about waiting time for medical examination and treatment and about appointment time for medical examination and re-examination accounted for 89.1%; 96.5%; 90.2% and 93.7%. Satisfaction rate with staff attitude factors when providing medical examination and treatment; explanation of the treatment procedure; the prudence of medical staff in medical examination and treatment; professional qualifications of medical staff and treatment methods account for 99.3%, respectively; 97.7%; 98.6%; 98.4% and 98.8%. Satisfaction rate is 97.2% respectively; 97.9%; 95.3% and 96.7% for pain response and analgesic treatment; the avoidance of rough tricks; comply with the procedure of analgesia and effective pain relief measures. **Conclusions:** Most patients are satisfied with the dental care provided at the department. All factors in all 4 contents: convenience, quality of medical examination and treatment, pain control, treatment cost all had very high satisfaction levels (ranging from 67.7 to 99.3%). **Keywords:** Satisfaction; Dentistry; Dental Satisfaction Questionnaire; Thai Nguyen University of Medicine and Pharmacy Hospital

ĐẶT VẤN ĐỀ

Chăm sóc sức khỏe với quan niệm lấy người bệnh là trung tâm ngày càng được chú trọng trong ngành y tế. Việc nghiên cứu sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở khám chữa bệnh ngày càng được quan tâm rộng rãi ở các bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh ảnh hưởng đến việc hợp tác của họ trong điều trị và nâng cao chất lượng điều trị. Những hình thức đánh giá sự hài lòng của người bệnh đang trở thành một tiêu chí được áp dụng rộng rãi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng như nâng cao trách nhiệm của cộng đồng trong việc đóng góp xây dựng nền y tế quốc gia.

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. Ngoài ra có mối liên quan chặt chẽ giữa sự giao tiếp của nha sĩ và người bệnh, sự thiếu tự tin của nha sĩ, sự không hài lòng với dịch vụ tiếp đón và chi phí cũng như hiệu quả của điều trị.

Tại Việt Nam, những nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng của người bệnh trên các cơ sở chăm sóc sức khỏe đang là một hướng nghiên cứu được quan tâm. Năm 2014, Nguyễn Thị Hà đã đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương sử dụng bộ câu hỏi đánh giá sự hài lòng của người bệnh DSQ. Kết quả cho thấy: Tỷ lệ người bệnh hài lòng khi thăm khám là 56,9%; Mức độ không chắc chắn về sự hài lòng chiếm 36,9% và 6,2% người bệnh không hài lòng sau khi điều trị tại bệnh viện¹. Năm 2018, Tạ Thị Tươi khảo sát sự hài lòng trên 460 người sử dụng dịch vụ tại Trung tâm kỹ thuật cao Răng Hàm Mặt - Viện đào tạo Răng Hàm Mặt cho kết quả hầu hết người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng với dịch vụ chăm sóc nha

khoa tại Trung tâm, tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn một lượng nhỏ người bệnh không hài lòng².

Tại Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Thái Nguyên nói chung cũng như tại Khoa Răng Hàm Mất nói riêng nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh gần như không có. Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “*Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa Răng Hàm Mất - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên năm 2021*” với mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Mất - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên năm 2021.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng, thời gian và địa điểm nghiên cứu

Đối tượng: Người bệnh sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Mất - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên.

Thời gian: 01/01/2021 - 31/12/2021.

Địa điểm: Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên.

Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả, thiết kế cắt ngang trên người bệnh sử dụng dịch vụ khám/chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Mất - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên.

Cỡ mẫu: Đối với nghiên cứu định lượng, sử dụng công thức ước tính một tỷ lệ:

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

Trong đó:

- n = Cỡ mẫu tối thiểu nghiên cứu.

- α : Ngưỡng tin cậy. $\alpha = 0,05$ thì $Z^2_{1-\alpha/2} = 1,96$.

- $p = 0,5$: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Mặt.

- $d = 0,05$: Sai số tương đối.

Thay số vào công thức ta có $n = 385$, thực tế chúng tôi lấy được $n = 430$.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu có chủ đích tất cả đối tượng thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn đưa vào nghiên cứu cho tới khi đủ cỡ mẫu.

Chỉ số nghiên cứu:

- Tỷ lệ % về tuổi, ngành nghề, thời gian điều trị của người bệnh.

- Tỷ lệ % về sự hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ (Yếu tố thuận tiện, yếu tố chất lượng, yếu tố kiểm soát đau, yếu tố liên quan đến chi phí điều trị, sự hài lòng chung).

Phương pháp thu thập thông tin: Sử dụng bộ câu hỏi DSQ đã được dịch ra tiếng Việt.

Kỹ thuật thu thập thông tin:

- Bước 1: Phỏng vấn thử và chỉnh sửa bộ câu hỏi.

- Bước 2: Thu thập thông tin bằng bộ câu hỏi DSQ.

Thu thập và xử lý số liệu: Số liệu được nhập liệu và xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0.

Đạo đức nghiên cứu

Người bệnh đồng ý tự nguyện tham gia nghiên cứu. Các thông tin cá nhân sẽ được đảm bảo giữ bí mật tuyệt đối. Nghiên cứu được sự đồng ý của Hội đồng đạo đức y sinh Trường Đại học Y Dược, Đại học Thái Nguyên. Nghiên cứu này nhằm mục đích góp phần khảo sát sự hài lòng của người bệnh để nâng cao chất lượng khám/chữa bệnh.

KẾT QUẢ

Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Phân bố một số đặc trưng cá nhân của đối tượng nghiên cứu (n=430)

Đặc điểm	n	%
Tuổi		
18-29	144	33,5
30-39	124	28,8
40-59	97	22,6
60-65	65	15,1
Ngành nghề		
Kinh doanh	65	15,1
HS-SV	88	20,5
Công nhân viên chức	198	46
Nghỉ hưu	45	10,5
Tự do	34	7,9
Tổng	430	100

Kết quả Bảng 1 cho thấy: Đối tượng nghiên cứu chủ yếu là nhóm 18-29 tuổi chiếm 33,5%. Công nhân viên chức chiếm gần một nửa số đối tượng nghiên cứu (46%).

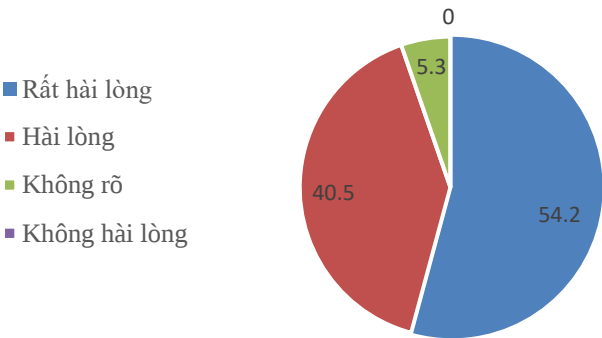
Bảng 2. Phân bố số lần đến khám và khoảng thời gian được điều trị tại khoa

Số lần	n	%
Lần đầu	176	40,9
Lần thứ 2	72	16,7
Từ lần thứ 3 trở lên	182	42,4
Thời gian	n	%
Dưới 1 năm	342	79,5
1-5 năm	85	19,8
Trên 5 năm	3	0,7
Tổng	430	100,0

Kết quả Bảng 2 cho thấy: Những người quay trở lại khám lần thứ hai (16,7%) hoặc từ lần thứ ba trở lên (42,4%)

chiếm tỷ lệ khá cao. Hầu hết đối tượng nghiên cứu có thời gian sử dụng dịch vụ tại khoa dưới 5 năm. Chỉ 0,7% số đối tượng đã trải nghiệm các dịch vụ tại đây từ trên 5 năm.

Sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ khám/chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Măt



Biểu đồ 1. Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung

Kết quả Biểu đồ 1 cho thấy: Tỷ lệ “hài lòng” và “rất hài lòng” chiếm tới 40,5% và 54,2% số đối tượng nghiên cứu. Tỷ lệ không hài lòng không có đối tượng nào.

Bảng 3. Sự hài lòng của người bệnh về các yếu tố thuận tiện tại khoa

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)
Biển chỉ dẫn đến khoa	291 (67,7)	116 (30)	23 (5,3)
Sự tiếp đón của nhân viên	413 (96,0)	14 (3,3)	3 (0,7)
Phòng chờ, ghế ngồi và môi trường	416 (96,7)	14 (3,3)	0 (0)

Khả năng gọi điện cho bác sỹ để được tư vấn	418 (97,2)	10 (2,3)	2 (0,5)
Trang thiết bị của cơ sở	412 (95,8)	18 (4,2)	0 (0)
Thời gian khám chữa bệnh	383 (89,1)	43 (10)	4 (0,9)
Sự thuận tiện trong việc hẹn lịch khám	415 (96,5)	15 (3,5)	0 (0)
Thời gian chờ đợi KCB	388 (90,2)	40 (9,3)	2 (0,5)
Việc hẹn thời gian khám/ tái khám	403 (93,7)	27 (6,3)	0 (0)

Kết quả Bảng 3 cho thấy: Tỷ lệ hài lòng về sự tiếp đón của nhân viên; Về phòng chờ, ghế ngồi, môi trường chờ; Về khả năng gọi điện để nhận sự tư vấn và trang thiết bị của cơ sở lần lượt chiếm tới 96,0%; 96,7%; 97,2% và 95,8%. Tỷ lệ hài lòng với thời gian khám/chữa bệnh, sự thuận tiện trong việc hẹn lịch khám, thời gian chờ đợi để được khám chữa bệnh và về việc hẹn thời gian khám, tái khám lần lượt chiếm 89,1%; 96,5%; 90,2% và 93,7%.

Bảng 4. Sự hài lòng của người bệnh về các yếu tố chất lượng khám chữa bệnh tại khoa

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)
Thái độ của cán bộ y tế khi khám chữa bệnh	427 (99,3)	3 (0,7)	0 (0)
Sự giải thích về quy trình điều trị	420 (97,7)	10 (2,3)	0 (0)
Sự cẩn trọng của CBYT trong khám chữa bệnh	423 (98,6)	7 (1,4)	0 (0)
Trình độ chuyên môn của cán bộ y tế	423 (98,4)	7 (1,6)	0 (0)
Thời gian điều trị	383 (89,1)	38 (8,8)	9 (2,1)
Phương pháp điều trị	425 (98,8)	5 (1,2)	0 (0)

Kết quả Bảng 4 cho thấy: Tỷ lệ hài lòng với các yếu tố thái độ cán bộ khi khám chữa bệnh, giải thích về quy trình điều trị, sự cẩn trọng của cán bộ y tế trong khám chữa bệnh, trình độ chuyên môn của cán bộ y tế và phương pháp điều trị lần lượt chiếm tới 99,3%; 97,7%; 98,6%; 98,4% và 98,8%.

Bảng 5. Sự hài lòng của người bệnh với các yếu tố kiểm soát đau tại khoa

Nội dung	Mức độ hài lòng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	n (%)	n (%)	n (%)
Việc kiểm soát đau cho anh/chị tại khoa tốt hơn với những lần khám và điều trị trước đây tại cơ sở khác	415 (96,5)	15 (3,5)	0 (0)
Cán bộ y tế quan tâm tới phản ứng đau và điều chỉnh giảm đau	418 (97,2)	12 (2,8)	0 (0)
Tránh các thủ thuật thô bạo	421 (97,9)	9 (2,1)	0 (0)
Tuân thủ quy trình gây tê giảm đau	410 (95,3)	20 (4,7)	0 (0)
Có biện pháp giảm đau hiệu quả	416 (96,7)	14 (3,3)	0 (0)

Kết quả Bảng 5 cho thấy: Tỷ lệ hài lòng lần lượt là 97,2%; 97,9%; 95,3% và 96,7% đối với sự quan tâm tới phản ứng đau và điều trị giảm đau, việc tránh các thủ thuật thô bạo, tuân thủ quy trình gây tê giảm đau và có các biện pháp giảm đau hiệu quả.

BÀN LUẬN

Thông tin chung của đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu khảo sát sự hài lòng của 430 người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại Khoa Răng Hàm Mặt - Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Thái Nguyên. Đối tượng nghiên cứu nằm trong độ tuổi từ 18 tới 65 tuổi, chủ yếu là

nhóm từ 18-29 tuổi (33,5%). Kết quả này khác với nghiên cứu của Tạ Thị Tươi năm 2018 tại Viện đào tạo Răng Hàm Mặt Hà Nội đối tượng nghiên cứu tập trung nhóm 30-39 tuổi². Sự khác biệt này có thể do Khoa Răng Hàm Mặt nằm trong khuôn viên Trường Đại học Y Dược, Đại học Thái Nguyên nên số lượng sinh viên tại Trường đến khám bệnh nhiều hơn.

Hầu hết đối tượng nghiên cứu là những người có trình độ từ đại học trở lên chiếm 89,5%. Tỷ lệ có trình độ học vấn là THPT trở xuống chỉ chiếm 10,5%. Về nghề nghiệp, công nhân viên chức khá phổ biến với gần một nửa số đối tượng nghiên cứu (46%). Tỷ lệ học sinh, sinh viên chiếm 20,5%, người kinh doanh chiếm 15,1% còn lại là cán bộ nghỉ hưu (10,5%) và người làm nghề tự do (7,9%). Có thể thấy, người bệnh sử dụng dịch vụ tại khoa thường là người có trình độ học vấn cao và nghề nghiệp ổn định vì những người có trình độ cao hơn, công việc ổn định hơn thường có hiểu biết và thu nhập tốt hơn nhóm còn lại, do đó họ có điều kiện để chăm sóc sức khỏe răng miệng tốt hơn.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, đối tượng nghiên cứu bao gồm cả những người khám lần đầu (40,9%) và những người quay trở lại khám lần thứ hai (16,7%) hoặc từ lần thứ ba trở lên (42,4%). Như vậy, hơn một nửa số người bệnh được khảo sát ngẫu nhiên tại khoa là những người bệnh đã sử dụng dịch vụ và quay trở lại. Bên cạnh đặc điểm của nhiều dịch vụ nha khoa phải tới phòng khám nhiều lần, kết quả cũng phần nào thể hiện được chất lượng dịch vụ của khoa đủ tốt để có khả năng thuyết phục khách hàng quay lại. Điều này cũng được thể hiện ở số liệu khách hàng đã trải nghiệm và sử dụng dịch vụ với thời gian từ 1 năm trở lên chiếm tới trên 20%.

Hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc nha khoa tại khoa

Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng bộ công cụ DSQ gồm các cấu trúc đa chiều về sự hài lòng được phân theo các lĩnh vực: Sự tiện lợi, chất lượng, kiểm soát đau, và chi phí. DSQ đã được tiến hành ở những người trưởng thành sử dụng hầu hết các dịch vụ nha khoa. Thang đo đã được kiểm tra độ tin cậy và giá trị trong các quần thể khác nhau^{3,4}.

Hài lòng của người bệnh về các yếu tố thuận tiện tại khoa

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy, đa số người bệnh hài lòng với các yếu tố chăm sóc khách hàng, tỷ lệ hài lòng về sự tiếp đón của nhân viên; Về phòng chờ, ghế ngồi, môi trường chờ; Về khả năng gọi điện để nhận sự tư vấn và trang thiết bị của cơ sở lần lượt chiếm tới 96,0%; 96,7%; 97,2% và 95,8%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Tạ Thị Tươi báo cáo sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ nha khoa tại Viện đào tạo Răng Hàm Mặt năm 2018². Rõ ràng, kết quả của chúng tôi cho thấy các yếu tố chăm sóc khách hàng đã được thực hiện khá tốt.

Tuy nhiên, một khía cạnh của sự thuận tiện là “biên chỉ dẫn tới khoa” vẫn có tỷ lệ hài lòng chưa cao. Vẫn còn 5,3% số đối tượng không hài lòng về chỉ số này và tới 30,0% không trả lời hài lòng hay không hài lòng. Do đặc điểm vị trí của khoa nằm trong khuôn viên trường đại học, bên cạnh đó, khu vực khám chữa bệnh cũng nằm sâu trong góc của Trường Đại học Y Dược, Đại học Thái Nguyên. Để khắc phục những khó khăn này, khoa cũng đã triển khai hệ thống chỉ dẫn tuy nhiên hiệu quả chưa cao.

Thời gian dành cho việc giải quyết các vấn đề nha khoa trong bệnh viện cũng trở thành một trong những lý do ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh⁵. Trong nghiên cứu này, tỷ lệ hài lòng với các yếu tố thuận tiện về thời gian tại khoa rất cao; Lần lượt tỷ lệ hài lòng với thời gian khám chữa bệnh, sự thuận tiện trong việc hẹn lịch khám,

hài lòng về thời gian chờ đợi để được khám chữa bệnh và về việc hẹn thời gian khám, tái khám lần lượt chiếm 89,1%; 96,5%; 90,2% và 93,7%. Tỷ lệ khá tương đồng so với một nghiên cứu năm 2018 được thực hiện tại Viện đào tạo Răng Hàm Mặt². 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 ở tất cả các cơ sở y tế nói chung và các khoa, phòng khám Răng Hàm Mặt nói riêng.

Hài lòng về các yếu tố chất lượng tại khoa

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng với yếu tố chất lượng khám chữa bệnh tại khoa rất cao. Tỷ lệ hài lòng với các yếu tố thái độ cán bộ khi khám chữa bệnh, giải thích về quy trình điều trị, sự cẩn trọng của cán bộ y tế trong khám chữa bệnh, trình độ chuyên môn của cán bộ y tế và phương pháp điều trị lần lượt chiếm tới 99,3%; 97,7%; 98,6%; 98,4% và 98,8%. Kết quả nghiên cứu tương đồng với điều tra, đánh giá độc lập, ngẫu nhiên do Viện Chiến lược và Chính sách 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 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%⁶. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với khảo sát trên 250 người bệnh ngoại trú quý I năm 2017 của bệnh viện khu vực Hóc Môn khi tỷ lệ người bệnh hài lòng và rất hài lòng chỉ đạt 66,0%⁷. Đây là kết quả tích cực, đặc biệt trong bối cảnh nhân lực y tế chính là lực lượng nòng cốt quyết định phần lớn đến chất lượng dịch vụ y tế và tạo nên danh tiếng cho cơ sở y tế.

Trong bảng hỏi DSQ, “thời gian điều trị” cũng là một trong các yếu tố đánh giá chất lượng. Kết quả nghiên cứu cho

thấy tỷ lệ hài lòng về thời gian điều trị thấp hơn so với các yếu tố khác. Có 89,1% số đối tượng hài lòng, 2,1% số người không hài lòng và có 8,8% chưa có đánh giá rõ ràng. Trên thực tế, nhiều can thiệp nha khoa đòi hỏi phải thực hiện kéo dài trong nhiều giờ, lặp lại nhiều lần dẫn tới thời gian điều trị thường kéo dài. Mặc dù một nghiên cứu gần đây đã chỉ ra rằng 3 yếu tố ít ảnh hưởng nhất lên sự hài lòng của người bệnh là thời gian hoạt động của phòng khám, thời gian chờ đợi và thời gian điều trị trong mỗi lần đến khám. Một nghiên cứu khác cho thấy thời gian chờ đợi cho cuộc hẹn, hay thời gian chờ tại phòng khám để được gặp bác sĩ ít ảnh hưởng tới sự khó chịu rõ ràng của người bệnh trong khi những người bệnh sẽ tỏ ra không mấy hài lòng khi không có sự giải thích hợp lý của bác sĩ về quá trình điều trị, tính bảo mật của bệnh án⁸. Tuy nhiên, với tỷ lệ người bệnh hài lòng về yếu tố thời gian điều trị còn chưa cao, khoa cũng cần có những giải pháp cải thiện như giải thích rõ ràng hơn để người bệnh có thể ước lượng thời gian điều trị, thuận lợi cho việc lên kế hoạch cũng như chuẩn bị tâm lý đối với những trường hợp có thời gian điều trị kéo dài.

Quản lý đau là một khía cạnh khác được đề cập bởi những người tham gia khi họ nói về sự hài lòng. Chiến lược quản lý đau trong quá trình điều trị và sử dụng thuốc giảm đau sau phẫu thuật đã ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ với nha sĩ⁵. Tỷ lệ hài lòng lần lượt là 97,2%; 97,9%; 95,3% và 96,7% đối với sự quan tâm tới phản ứng đau và điều trị giảm đau, việc tránh các thủ thuật thô bạo, tuân thủ quy trình gây tê giảm đau và có các biện pháp giảm đau hiệu quả.

Sự hài lòng chung của người bệnh

Về sự hài lòng chung với chất lượng dịch vụ tại khoa, không có đối tượng nào “không hài lòng”. Tỷ lệ “hài lòng”

và “rất hài lòng” chiếm tới 40,5% và 54,2% số đối tượng nghiên cứu, kết quả này tương tự với nghiên cứu dựa vào bảng hỏi DSQ tiến hành tại phòng khám nha LASUTH cũng 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 ứng⁹. 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.

KẾT LUẬN

Hầu hết người bệnh hài lòng hoặc rất hài lòng với dịch vụ chăm sóc nha khoa được cung cấp tại khoa. 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 (dao động từ 67,7 - 99,3%). Vẫn còn một lượng nhỏ người bệnh không hài lòng với một số tiêu chí như sự rõ ràng về biển chỉ dẫn (5,3%), thời gian khám chữa bệnh/ điều trị (0,9% và 2,1%), và chi phí điều trị (0,7%).

KHUYẾN NGHỊ

Có biện pháp cải thiện hệ thống biển chỉ dẫn, chỉ đường giúp người bệnh dễ dàng tìm được vị trí của khoa.

Quá trình tư vấn rõ ràng, cụ thể hơn, đặc biệt về thời gian điều trị để người bệnh có kế hoạch và chuẩn bị tâm lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Hà. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nhân tại bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương thành phố Hà Nội năm 2014, (2014).

2. 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. (2018).
3. Golletz, D., Milgrom, P. & Mancl, L. Dental Care Satisfaction: the Reliability and Validity of the DSQ in a Low-income Population. *J Public Health Dent* 55, 210–217 (1995).
4. Skaret, E., Berg, E., Raadal, M. & Kvale, G. Factors related to satisfaction with dental care among 23-year olds in Norway. *Community Dent Oral Epidemiol* 33, 150–157 (2005).
5. Luo, J. Y. N., Liu, P. P. & Wong, M. C. M. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* 18, 15 (2018).
6. Viện Chiến lược và Chính sách y tế. Báo cáo mức độ hài lòng của người bệnh đối với tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ y tế. (2017).
7. Bệnh viện Đa khoa khu vực Hóc Môn. Báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I năm 2017. (2017).
8. Al-Mudaf, B. A. *et al.* Patient satisfaction with three dental speciality services: a centre-based study. *Med Princ Pract* 12, 39–43 (2003).
9. Adeniyi, A. A., Adegbite, K. O., Braimoh, M. O. & Ogunbanjo, B. O. Factors affecting patient satisfaction at the Lagos State University Teaching Hospital Dental Clinic. *Afr J Med Med Sci* 42, 25–31 (2013).